

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Diplomová práce

ETICKÁ DILEMATA PŘI PRÁCI V AZYLOVÉM DOMĚ PRO MATKY S DĚTMI
V TÍSNI

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Autor práce: Bc. Marta Dvořáková

Studijní obor: Etika v sociální práci

Forma studia: kombinovaná

Ročník: druhý

2020

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích, dne 14. března 2020

.....

Marta Dvořáková

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala panu doc. PhDr. Davidu Urbanovi, Ph.D. za odborné vedení mé diplomové práce, poskytování cenných rad a konzultací a také doc. Jakubu Sirovátkovi, Dr. phil. za konzultaci etické části práce. Mé poděkování patří i pracovníkům Domova sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní v Klatovech za věnovaný čas a ochotu účastnit se výzkumu. Mé díky patří i rodičům a partnerovi za lásku, sílu a podporu, kterou mně během mého studia a při psaní této práce dodávali.

OBSAH

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| ÚVOD | 6 |
| 1 METODIKA PRÁCE | 8 |
| 2 SPECIFIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE V AZYLOVÉM DOMĚ | 11 |
| 2.1 Sociální práce a bezdomovectví | 11 |
| 2.2 Osamocení rodič | 16 |
| 2.3 Charakteristika služby azylový dům a jeho historický vývoj | 17 |
| 2.4 Sociální práce v azylovém domě | 20 |
| 2.4.1 Druhy sociální pomoci v azylovém domě | 21 |
| 2.4.2 Individuální práce s klientem v azylovém domě | 21 |
| 2.4.3 Sociální práce vycházející z potřeb klientů | 23 |
| 2.4.4 Hodnocení úspěšnosti sociální práce v azylovém domě | 24 |
| 2.5 Problematika azylových domů | 25 |
| 2.6 Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní při Oblastní charitě v Klatovech | 28 |
| 3 ETIKA V SOCIÁLNÍ PRÁCI | 31 |
| 3.1 Vymezení základních pojmů | 31 |
| 3.2 Význam etiky v profesi sociální práce | 34 |
| 3.3 Etická dilemata a etické problémy | 36 |
| 3.3.1 Zvládání dilematických situací při práci s klientem | 40 |
| 3.3.2 Vliv hodnot v sociální práci | 42 |
| 3.3.3 Etický kodex | 46 |
| 3.4 Etické teorie | 48 |
| 4 DILEMATA PRACOVNÍKŮ PŘI PRÁCI V AZYLOVÉM DOMĚ PRO MATKY S DĚTMI V TÍSNÍ | 57 |
| 5 ROZBOR DILEMATU POMOCÍ ETICKÉ TEORIE | 64 |
| 5.1 Teoretická východiska Kantovy etiky | 65 |
| 5.2 Identifikace dilematu | 69 |
| 5.3 Aplikace Kantovy etiky | 71 |
| 6 DISKUZE | 76 |

| | |
|--------------------------------------|-----------|
| ZÁVĚR | 82 |
| SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ | 84 |
| SEZNAM PŘÍLOH | 91 |
| PŘÍLOHY | 92 |
| ABSTRAKT | 94 |
| ABSTRACT | 95 |

ÚVOD

Téma diplomové práce se zaměřuje na využití etiky v sociální práci v azylových domech. Jak říkají spoluautoři Henriksen a Vetselen: „*Cesta k nemorálnímu je často vydlážděná nejlepšími úmysly. I když se rozhodneme pro dobré, musíme se vypořádat s balancováním po úzké cestičce nedostatečné péče (lhostejnost nebo zanedbání) a na druhé straně dobře či špatně zakrytým utlačováním druhého.*“¹ Z tohoto důvodu považuji téma etiky v praxi sociálního pracovníka a její studium za významné, ba dokonce naléhavé, aby se pomoc nezměnila ve škodu či ublížení. Prostředí azylových domů je vybráno proto, že sama pracuji v azylovém domě pro matky s dětmi v tísni.

Práce si klade za cíl zjistit nejčastější etická dilemata pracovníků ve vybraném azylovém domě pro matky s dětmi v tísni a způsoby jejich řešení. Ze zjištěných etických dilemat se vybere jedno, které bude následně rozebráno optikou zvolené etické teorie. Práce pak může posloužit k zreflektování práce daného zařízení v oblasti etických dilemat, přinést řadu nových pohledů a vytvořit diskuzi nad různými postupy a možnostmi řešení.

Práce obsahuje šest kapitol. První kapitola popisuje metodiku práce, strategii výzkumu, metodu a proces sběru dat, způsob zpracování dat a nechybí ani harmonogram práce. Poté je důležité se zorientovat v oblastech sociální práce v azylových domech a využití etiky v sociální práci.

Druhá kapitola vymezuje základní pojmy: sociální práce, bezdomovectví, osamocení rodič, azylový dům a jeho historický vývoj. Tato kapitola blíže seznamuje se sociální prací v azylových domech (druhy pomoci, cíle a potřeby klientů) a problémy, které souvisí s poskytováním této služby. V závěrečné podkapitole je představeno zařízení Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísni v Klatovech, ve kterém se zkoumala etická dilemata pracovníků při své práci s klienty.

Po přiblížení sociální práce v azylových domech se třetí kapitola zabývá využitím etiky v sociální práci. Rozpracovává základní pojmy: co je etika, pojmy vztahující se

¹ HENRIKSEN, J. O.; VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*, s. 173.

k etice, etická dilemata a problémy. Kapitola také předkládá způsoby zvládání dilematických situací při práci s klientem a zdůvodňuje, jak mohou etické teorie sloužit při řešení etických dilemat či problémů.

V následující kapitole, v pořadí čtvrté, jsou prezentovány výsledky rozhovorů, tedy zjištěná etická dilemata nebo problémy pracovníků.

Pátá kapitola předkládá vybrané etické dilema, které je rozebráno optikou Kantovy etiky, jejíž základní aspekty jsou předem hlouběji popsány.

Poslední kapitola diskutuje zjištěná dilemata pracovníků Domova sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísni v Klatovech a zabývá se aplikací etické teorie v sociální práci na vybraném etickém dilematu. Získané poznatky jsou uváděny do vztahu a srovnávány s relevantní literaturou.

Pro zpracování diplomové práce bylo nutno čerpat z odborné literatury, která je zaměřena především na sociální práci v azylových domech a etiku v sociální práci. Diplomová práce se opírá především o tituly od spoluautorů Matouška, Kodymové a Koláčkové (*Sociální praxe v praxi*), od Fischera a Milfaita (*Etika pro sociální práci*) a od Nečasové (*Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*). Dále pak příspěvky do periodik od autorů Lintymera (*Perspektivy perspektivních klientů v azylových domech*) a Pěnkavy (*Sociální práce s osobami bez přístřeší*). Jistou inspirací se také stal článek od spoluautorů Urbanové a Urbana (*Reflexe vybraného dilematu sociální práce optikou etické teorie I. Kanta*). Pro doplnění poznatků z české literatury byly využity i zahraniční zdroje, zvláště anglické a slovenské.

Za nutné považuji také odůvodnit mnou používaný termín „klient“ v celé práci. Jsem si vědoma, že podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. by se měl používat pojem „uživatel sociálních služeb“.² Tento pojem je podle mě dosti zdlouhavý a nepraktický a z toho důvodu jsem se rozhodla pro termín v samotné praxi nejvíce užívaný, a to „klient“.

² Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online].

1 METODIKA PRÁCE

Dříve než budeme prezentovat výsledky získané rozhovory s pracovníky azylového domu pro matky s těmi v tísní, které budou následně reflektovány z pohledu vybraných etických teorií (viz kapitoly 4 a 5), se nejprve seznámíme s tématy sociální práce v azylovém domě a také využití etiky v sociální práci pro získání hlubšího vhledu a porozumění tématu práce.

Provedený výzkum v této práci je koncipovaný jako případová studie, jejíž smysl tkví v celistvém porozumění případu v jeho přirozeném prostředí. Případem můžeme rozumět osobu, skupiny osob, procesy, instituce aj. Případy je třeba chápat jako integrovaný systém, popis vztahů v celistvosti, tudíž výsledky ze všech použitých metod se interpretují dohromady. Výzkumná strategie případová studie se využívá ve výzkumech, kdy výzkumník zkoumá jak, a nebo proč se dějí určité současné jevy, které ovlivňuje minimálně či vůbec.³

Ke zjištění potřebných informací byl použit kvalitativní výzkum provedený metodou polostrukturovaných hloubkových rozhovorů. *„Kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.“*⁴ Navzdory uváděným slabým stránkám kvalitativního výzkumu, jako jsou např. obtíže se zobecňováním výsledků, časová náročnost analýzy dat a jejich sběr aj., byl tento výzkumný přístup zvolen zejména z důvodu lepšího, detailnějšího popisu a porozumění případů v přirozeném prostředí.⁵

Výzkumník před uskutečněním polostrukturovaného hloubkového rozhovoru si předem připraví seznam témat a otázek, které nemusí dodržovat v přesném pořadí.⁶ Právě v tom tkví výhoda této metody, kdy tazatel odchýlením se od připraveného pořadí

³ Srov. ŠVARÍČEK, R.; ŠEĐOVÁ, K. et al. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, s. 106.

⁴ Tamtéž, s. 17.

⁵ Srov. HENDL J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*, s. 48 a násl.

⁶ Srov. Tamtéž, s. 178.

otázek může reagovat na získané informace, které v dané chvíli považuje za důležité.⁷ Během rozhovoru bylo někdy potřeba nechat si vysvětlit, jak danou věc konverzační partner myslel, a tudíž položit mu doplňující otázky k lepšímu pochopení určitého problému. Pro rozhovor bylo připraveno deset převážně otevřených otázek (viz Příloha I.), které vycházejí z uvedených výzkumných otázek. V závěru rozhovoru byl vytvořen prostor k vyjádření či dodání informací, které ještě konverzační partneři chtěli dodat.

Pro výzkum bylo osloveno šest pracovníků (sociální pracovníci i pracovníci v sociálních službách) zaměstnaných v Domově sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní při Oblastní charitě v Klatovech. Kritériem výběru byli pracovníci, kteří splňují kvalifikační požadavky a odbornou způsobilost k výkonu činnosti v sociálních službách podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V rámci zachování anonymity a ochrany účastníků výzkumu, nebudou uváděny jména ani další osobní informace.

Na počátku rozhovoru jsem představila účel výzkumu a každého konverzačního partnera ujistila, že jeho odpovědi zůstanou anonymní. Po následném souhlasu konverzačních partnerů se zaznamenáváním jejich výpovědí byla všechna získaná data z rozhovorů nahrávána na přenosný diktafon. Rozhovory trvaly v rozmezí čtyřicetipěti minut až hodiny. Všichni odpovídali na otázky velmi otevřeně, zmiňovali různé problematické body, které je při jejich práci limitují, a nesnažili se odpovědím vyhýbat. Na závěr jsem každému konverzačnímu partnerovi poděkovala za vstřícnost, věnovaný čas a ochotu účastnit se výzkumu.

Nahrané rozhovory byly následně pečlivě přepsány v plném znění do digitální podoby. Přesný přepis nahrávek rozhovorů je prostředkem pro splnění spolehlivosti výzkumu. Pomocí této techniky výzkumník používá pro následnou analýzu dat pouze původní data a tímto se zamezuje generalizaci dat nebo také jejich doplňování, které v rozhovoru nezazněly.⁸

Pro zpracování získaných dat byl zvolen způsob otevřeného kódování bez využití softwaru pro analýzu kvalitativních dat. Po důkladném přepisu nahrávek byly vyhotoveny tabulky s přepsanými rozhovory pro otevřené kódování, které odhaluje témata nebo nově vzniklé myšlenky a pomáhá nahlížet na témata v celistvosti. Otevřené kódování podněcuje také k hledání dalších témat.⁹ Tabulky jsou tvořeny dvěma sloupci, v

⁷ Srov. COHEN, D.; CRABTREE, B. *Qualitative Research Guidelines Project* [online].

⁸ Srov. ŠVAŘÍČEK, R; ŠEDOVÁ, K. et al. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, s. 40 a násl.

⁹ Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*, s. 251.

pravém sloupci je přepsaný text a levý sloupec slouží pro potřebu kódování textu. Takto přepsané rozhovory se podle významového celku rozdělí na tzv. jednotky (slovo, věta, odstavec) a každé jednotce se přidělí nějaký jeden nebo více kódů (označení, krátká fráze), které tuto jednotku vystihuje a odlišuje ji od ostatních.¹⁰

K provedení analýzy kvalitativních dat byla vybrána technika „vyložení karet“, jejíž podstatou je převyprávění a popis obsahu, co jednotlivé kategorie kódů zachycují.¹¹ Při analýze dokumentu se postupovalo obdobně jako při zpracování dat z rozhovorů.

Od dubna do listopadu 2019 proběhla fáze přípravy, která se skládala ze shromažďování primární a sekundární literatury a zdrojů, operacionalizace pojmů, které slouží k orientaci v dané problematice, sestavení metodiky výzkumu, přípravy struktury rozhovorů a formulace jeho jednotlivých otázek. Během listopadu 2019 jsem uskutečnila rozhovory s konverzačními partnery. Vyhodnocování výsledků probíhalo od ledna do března 2020.

¹⁰ Srov. ŠVAŘÍČEK, R; ŠEDOVÁ, K. et al. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, s. 211 a násl.

¹¹ Srov. Tamtéž, s. 226.

2 SPECIFIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE V AZYLOVÉM DOMĚ

V druhé kapitole diplomové práce je věnována pozornost definování několika pojmů na poli sociální práce, které považuji za důležité představit již na počátku vzhledem k tematickému zaměření práce. V této kapitole se dotkneme tématu rodičů samoživitelů jako jedné ze skupin ohrožených sociálním vyloučením a s tím související bezdomovectví. Stručně také objasním zejména pojem azylový dům (jeho legislativní ukotvení v České republice, formy a cílové skupiny této sociální služby), nastíním historii této sociální služby v České republice a nahlédneme na organizování této služby v sousedních zemích. V dalších podkapitolách se budeme zabývat sociální prací v azylových domech a problémy, které souvisí s poskytováním služby azylový dům. V závěrečné podkapitole představíme zařízení Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní v Klatovech, ve kterém se zkoumala etická dilemata pracovníků při své práci s klienty.

2.1 Sociální práce a bezdomovectví

Za účelem vymezení pojmu sociální práce vycházíme z definice schválené Mezinárodní federací sociálních pracovníků (IFSW) a Mezinárodní asociací škol sociální práce (IASSW) roku 2014 v australském městě Melbourne. Tato definice koncipuje sociální práci jako prakticky založenou profesi a vědecký obor podporující sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost, zplnomocnění a osvobození lidí. Klade do popředí principy sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní zodpovědnosti a respektování rozdílností, které jsou pro sociální práci význačné. Sociální práce vychází z teorie sociální práce, společenských věd, humanitních oborů a tradičních poznatků, s jejichž užitím se snaží zapojovat jedince a struktury do řešení problémů života a posilovat osobní pohodu.¹²

¹² Srov. International Federation of Social Worker. *Global definition of social work* [online].

Jeden z odborníků v oblasti sociální práce v České republice, Oldřich Matoušek, definuje sociální práci jako: „*Společenskovední disciplínu i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (...). S.p. se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.*“¹³

Koncept „sociálního fungování“ objasňuje podstatu sociální práce. Člověk totiž interaguje se sociálním prostředím, ve kterém se nachází, a toto prostředí klade na člověka určité požadavky, na které člověk buď zvládá reagovat, či nikoliv. V situaci, kdy člověk dostatečně nezvládá reagovat na požadavky prostředí, nastupuje intervence sociální práce bez ohledu na to, zda jsou požadavky prostředí přiměřené, nebo přesahují kapacitu zvládnutí jedince.¹⁴

Bezdomovectví je jeden z mnoha důsledků toho, když sociální fungování člověka selhává. Vymezit pojem bezdomovectví jako jeden z příkladů sociálního vyloučení není jednoduché, poněvadž neexistuje jediná správná definice tohoto složitého společenského problému.¹⁵ Pro naše účely budeme na bezdomovectví nahlížet jako na komplexní problém, na jehož vzniku a vývoji se podílí řada faktorů.

„*Bezdomovectví je extrémní projev sociální nerovnosti. Vzniká v kombinaci vysoce nepříznivé sociální situace a nedostatečných kompetencí jedince.*“¹⁶ Nepříznivou sociální situaci budeme chápat dle zákona jako „*oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.*“¹⁷

¹³ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 200 a násl.

¹⁴ Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 12.

¹⁵ Srov. HRADECKÝ, I. et al. *Definice a typologie bezdomovectví* [online].

¹⁶ MATOUŠEK, O. et al. *Encyklopedie sociální práce*, s. 338.

¹⁷ MPSV. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online].

Česká legislativa¹⁸ operuje s pojmem osoba bez přístřeší. Tento termín představuje zúžený pohled na tento jev a odkazuje spíše jen na situaci, kdy se člověk ocitá „bez střechy“, což je pouze první kategorie typologie bezdomovectví ETHOS. Běžně se však užívá výraz „bezdomovec“, nezdědka se můžeme setkat se slangovým výrazem „houmlesák“.¹⁹

Evropská federace národních organizací pracujících s lidmi bez domova (dále jen FEANTSA) vytvořila Evropskou typologii bezdomovectví a vyloučení z bydlení (dále jen ETHOS), která vymezuje lidi bez domova do čtyř hlavních kategorií podle životních situací: a) lidé bez střechy, b) lidé bez bytu, c) lidé žijící v nejistých podmínkách, d) lidé mající nevyhovující bydlení. ETHOS považuje bydlení v azylových domech za jednu z forem bezdomovectví.²⁰ Je třeba si uvědomit, že azylové domy mají jednak omezenou kapacitu a jednak pobyt v zařízení je časově limitován.²¹

Vzhledem k různorodé etiologii tohoto jevu je bezdomovectví multifaktoriální povahy. Zahrnuje proto celou řadu rizikového chování a patologických jevů od kriminality, žebráctví, prostituce až po domácí násilí, závislosti atd.²²

Zkoumáním příčin bezdomovectví se objevuje celá řada přístupů a teoretických koncepcí příčin bezdomovectví. Z toho tedy vyplývá, že neexistuje univerzální a jednotná teorie příčin a důsledků bezdomovectví. Někteří teoretici hledají příčiny v obecnějších sociálních a ekonomických podmínkách (strukturální faktory). Pomoc by pak měla spočívat na společenském měřítku (kupř. podpora bytového trhu). Na druhé straně se objevují teorie zdůrazňující individuální faktory. Jedná se současně o přístup většinové společnosti a lze ho dělit na odlišná pojetí. Za prvé zahrnuje pojetí „victim blaming“, kdy oběť je zároveň viníkem. Optikou tohoto pojetí je na bezdomovce nahlíženo jako na odpovědné za svou situaci. Druhé pojetí nepřičítá bezdomovcům za svou situaci odpovědnost, poněvadž příčinou jejich stavu je osobní neúspěch či nezpůsobilost.²³

Další teorie zdůrazňuje absenci sociálních dovedností, které by umožňovaly účinně řešit zátěžové životní situace jedince. V tomto pojetí příčina bezdomovectví spočívá

¹⁸ Viz zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi [online].

¹⁹ Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Encyklopedie sociální práce*, s. 340.

²⁰ Srov. ETHOS. *Typology on Homelessness and Housing Exclusion* [online].

²¹ Srov. MATOUŠEK, O.; KODYMOVÁ, P.; KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální praxe v praxi*, s. 47.

²² Srov. Tamtéž, s. 339.

²³ Srov. Tamtéž, s. 339.

v neschopnosti daného člověka řešit aktuální problémy (např. hrozící rozvod, riziko ztráty zaměstnání, bydlení atd.), které pak směřují ke ztrátě životních jistot. Tato příčina jde také ruku v ruce s oslabenou socializací (např. chybějící rodinné zázemí; pobyt v institucionálním zařízení jako jsou dětské domovy, vězení, výchovné ústavy; rychle se proměňující společenské trendy, které vyvíjí na jedince vysoké nároky) a nedostatečnými psychickými schopnostmi (např. nízké sebevědomí, osobnostní nevyzrálost, problémy v komunikaci, neschopnost přijmout osobní zodpovědnost, neřešení problému, podceňování a bagatelizování z toho plynoucích důsledků, poruchy inteligence (včetně nedostatečné emoční a sociální), poruchy osobnosti aj.). Tyto uvedené příčiny se objevují v následujících životních rovinách, které zapříčiňují zjevné bezdomovectví: vztahové problémy v rodině – odchod, útěk z rodiny, rozvod manželů, rozchod partnerů; ztráta možnosti užívat byt (dluh na nájemném, nástup do institucionálních zařízení); sklon k nestandardním způsobům života (trampství, práce u cirkusu, sezónní zahraniční brigády).²⁴

Jak si tedy můžeme všimnout, na vznik bezdomovectví má vliv celá řada faktorů. Navzdory tomu v oblasti médií, ale i v odborné literatuře mohou být více vyzdvihovány vnější faktory jakožto příčiny projevu bezdomovectví. To je však dosti zjednodušený a nekomplexní pohled na danou problematiku.²⁵

Nejasné a obtížné definování bezdomovectví se promítá i ve schopnosti vládních orgánů přiměřeně na bezdomovectví reagovat svými strategiemi řešení. Jednou je bezdomovectví více považováno za problém bytové politiky, jindy za sociální problém. Východiskem z této situace je kvalitní shromažďování informací o bezdomovcích a situacích osob žijící v nejistém bydlení (skryté bezdomovectví). Jedná se o informace o přesném počtu domácnosti bez domova; o přesném počtu osob spících venku; o přesném počtu lidí, kterým hrozí vystěhování; o počtu lidí propuštěných z institucí a které nemají zajištěné bydlení; počtu klientů služeb pro bezdomovce a mnohé další. Úhlavním problémem měření a zkoumání bezdomovectví je fakt, že se nejedná o statický jev. Někteří lidé střídají různé formy bydlení od spaní venku, přes ubytování u známých a přátel, po pobyty na ubytovnách pro bezdomovce či v azylovém domě.²⁶

²⁴ Srov. PĚNKAVA P. *Výchovně-vzdělávací prvek v sociální práci s cílovou skupinou osob bez přístřeší* [online].

²⁵ Srov. Tamtéž [online].

²⁶ Srov. HRADECKÝ, I. et al. *Definice a typologie bezdomovectví* [online].

V české právní legislativě není stanovena povinnost žádnému orgánu veřejné správy, aby pomohl osobě zajistit bydlení, která ho z jakéhokoliv důvodu ztratila nebo jej nikdy nezískala. V těchto případech záleží už jen na ochotě konkrétních lidí ve veřejné správě, obzvláště v obci, zda dopomůže lidem bez přístřeší zajistit bydlení.²⁷ Ve své praxi sociálního pracovníka v azylovém domě se setkávám s malou angažovaností a ochotou obcí pomoci lidem bez přístřeší či lidem s nízkými příjmy zajistit vhodné sociální bydlení nebo obecní byty s regulovaným nájemným. Často menší města ani těmito byty nedisponují, poněvadž se přiklonila k prodejm bytů obyvatelům. Zdá se, že tento postřeh je problémem v celorepublikovém měřítku. V současné době sociální bydlení jako možnost bydlení domácností s nízkými příjmy nebo nemajetných osob není stále uzákoněn. Sociální bydlení zůstává v mnoha městech a obcích tabuizováno, v jiných naopak je koncept sociálního bydlení uskutečňován i bez legislativního zakotvení.²⁸ „Některá města si nechávají ve svém portfoliu příliš málo bytů pro budoucí potřebu sociálního bydlení. Mnohá města se rozhodla pro okamžitý finanční prospěch z prodeje bytů obyvatelům. Tato privatizace bytového fondu řeší jen část problému, obyvatelé vybraných domů mohli získat byt někdy velmi výhodně, jindy méně.“²⁹

Na tomto místě považuji za důležité také zmínit, že současný systém sociální ochrany nedokáže poskytnout pomoc určitým lidem nacházejícím se v nepříznivé sociální situaci. Neexistuje pro ně totiž vhodný typ sociální služby či jiné pomoci/podpory. Chybí například pobytové a odlehčovací služby pro lidi v aktivním věku, kteří se v důsledku nemoci stali závislými na pomoci druhých. Chybí také azylové domy pro lidi se závislostí na alkoholu, pro které striktní zákaz alkoholu představuje nepřekonatelnou podmínku. Další problém představuje neprovázanost dílčích systémů péče/pomoci a neschopnost systému sociálních dávek flexibilně reagovat na aktuální zhoršenou situaci. A tak například osoba propuštěná z nemocnice do domácí péče, nemající střechy nad hlavou nebo mladiství, kteří opouští ústavy bez dostatečné podpory ke zvládnutí tohoto přechodu, se stávají potenciálními bezdomovci. Tohoto problému si všímá Charita Česká republika, největší nestátní poskytovatel sociálních a zdravotních služeb, a svolává

²⁷ Srov. HRADECKÝ, I. *Národní zpráva o bezdomovství v České republice* [online].

²⁸ Srov. Tamtéž [online].

²⁹ Tamtéž [online].

kulatý stůl poskytovatelů sociálních služeb, aby společně diskutovaly a usilovaly o nápravu nedostatků sociálního systému.³⁰

2.2 Osamocení rodič

Vyjdeme-li z definice osamělého rodiče dle zákona o státní sociální podpoře, pak osamělým rodičem „se považuje rodič, který je svobodný, ovdovělý nebo rozvedený, pokud nežije s druhem (...)“.³¹ Tato definice opomíjí skupinu rodin, ve kterých jeden z rodičů nežije s rodinou, přičemž manželství nebylo rozvedeno. Z tohoto důvodu budeme chápat osamocené rodiče jako rodiče mající v péči jedno či více nezletilých dětí a který nežije s partnerem z jakéhokoli důvodu (je rozvedený, ovdovělý, svobodný nebo jde o rodiče, který nežije ve skutečnosti s partnerem, ačkoliv není formálně rozvedený).³²

Přestože můžeme v posledních pěti letech pozorovat zvýšení počtu sňatků a snížení rozvodovosti³³, stále narůstá podíl osamocených rodičů (související se zvýšeným počtem dětí narozených mimo manželství).³⁴ Dle posledních statistik přibližně v každé sedmé domácnosti v České republice pečuje osamocený rodič o jedno a více nezletilých dětí. V převážné většině případů jde o ženu samoživitelku (u 90 % rodin), ve zbývajících 10 % rodin je osamoceným rodičem muž.³⁵

Osamocené rodičovství se stává vážným a mnohdy podceňovaným sociálním problémem. Ve srovnání s úplnými rodinami, kde je péče zajišťována dvěma rodiči, jsou osamocení rodiči více ohroženi sociálním vyloučením (zahrnující nepříznivou finanční situaci a s tím související ztížené zajištění vhodného bydlení, sociální izolaci, nezaměstnanost apod.).³⁶ Literatura uvádí, že až sedmnáctkrát je vyšší riziko bezdomovectví u rodičů samoživitelů oproti úplným rodinám.³⁷ Rodiny osamocených rodičů mohou také bojovat s nedostatkem času, což může mít dopad jak na zajištění citového zázemí všech členů rodiny, tak i na přípravu dětí pro život ve společnosti. Osamocení rodiči svou

³⁰ Srov. Církev. cz. TETIVA, T. *Charita ČR zkoumá, proč pro některé lidi neexistuje vhodná pomoc*[online].

³¹ Zákon č. 117/1995 Sb, o státní sociální podpoře [online].

³² Srov. MATOUŠEK, O.; KODYMOVÁ, P.; KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální praxe v praxi*, s. 43.

³³ Srov. Český statistický úřad. *Pohyb obyvatelstva* [online].

³⁴ Srov. Český statistický úřad. *Podíl dětí narozených mimo manželství v letech 1950-2018* [online].

³⁵ Srov. Český statistický úřad. *Samoživitelky: Jak žijí a za co utrácejí u nás a v Evropě* [online].

³⁶ Srov. MATOUŠEK, O.; KODYMOVÁ, P.; KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální praxe v praxi*, s. 44 a násl.

³⁷ Srov. MAREK, J.; HOTOVCOVÁ, J.; STRNAD, A. *Bezdomovectví*, s. 33.

snahou finančně zajistit rodinu a péči o domácnost už nemusí zbývat dostatek času a sil na hraní, učení či vedení dialogu s dítětem.³⁸

Často se při své praxi také setkávám s problémem nevyplácením výživného jak pro děti, tak i neprovdaným matkám. Ty se pak ocitají v oblasti financí a uspokojování základních existenčních potřeb ve složité životní situaci. Kromě výživného pro dítě přísluší matce dle ustanovení § 920 nového občanského zákoníku, která není provdána za otce nezletilého dítěte, výživa po dobu dvou let od narození dítěte. Kromě toho je otec také povinen přispívat na úhrady nákladů spojených s těhotenstvím a porodem.³⁹ Na tento problém poukazuje i přední autor na poli sociální práce a hovoří o tzv. „nedobytnosti výživného“, poukazuje na zdlouhavé soudní řízení a exekuční nepostižitelnost neplatičů výživného.⁴⁰

I přes výše uvedená rizika a zátěže osamocení rodičovství ještě neznamená, že osamocený rodič by nebyl schopný zajistit láskyplnou péči a připravit děti pro život ve společnosti než by tomu tak bylo v rodině úplné. Osamocení rodiče potřebují větší míru podpory v rovině finanční (týká se oblasti sociální politiky) a nefinanční (rovina sociálních služeb). Pro překonání náročných nebo i krizových situací pomáhají v České republice osamocným rodičům následující sociální služby: azylové domy, odlehčovací služby (respitní péče), pečovatelská služba pro rodiny s dětmi, poradenství a raná péče. Dále existují i nestátní organizace poskytující přímou podporu neúplným rodinám jako např. Klub osamělých maminek. Vzhledem k tematickému zaměření práce se v dalším textu budeme věnovat pouze sociální službě azylové domy.⁴¹

2.3 Charakteristika služby azylový dům a jeho historický vývoj

Azylový dům, jakožto jedna z mnoha sociálních služeb, je pobytová služba, kterou na přechodnou dobu mohou využívat lidé v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Mezi základní činnosti, které služba zahrnuje, patří především poskytnutí ubytování; dále poskytnutí stravy, popřípadě pomoc při zajištění stravy; a v neposlední řadě

³⁸ Srov. MATOUŠEK, O.; KODYMOVÁ, P.; KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální praxe v praxi*, s. 44 a násl.

³⁹ Srov. Zákon č. 89/2012 Sb, občanský zákoník [online].

⁴⁰ Srov. MATOUŠEK, O.; KODYMOVÁ, P.; KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální praxe v praxi*, s. 45.

⁴¹ Srov. Tamtéž, s. 47–49.

pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při vyřizování osobních záležitostí.⁴² V České republice je provoz, činnosti a organizace této služby uskutečňována zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb.⁴³

Je třeba upozornit na možné budoucí změny v pojetí azylových domů v české legislativě. Ministerstvo práce a sociálních věcí připravuje v současné době novelu zákona o sociálních službách, která by přinesla řadu změn v oblasti sociálních služeb. Vše je zatím ve stádiu příprav.⁴⁴ „Změny, které MPSV navrhuje, jsou komplexní. Jedná se o stanovení nových pravidel pro správu sítě sociálních služeb, nastavení jednotných standardů pro výpočet dotace a nákladů, nastavení personálního a materiálně-technického standardu, snížení administrativní zátěže sociálním službám a cílí i na pečující osoby a hlavně o změny v systému financování, který by měl mít víceletý rámec.“⁴⁵

Klasifikace azylových domů v České republice není legislativou stanovena, ale Sdružení azylových domů používá dělení podle cílové skupiny, a to: azylové domy pro muže, azylové domy pro ženy, azylové domy pro rodiny s dětmi a azylové domy pro mladé do 26 let.⁴⁶

Budování řady azylových domů se započalo po první polistopadové amnestii, kdy na počátku roku 1990 bylo propuštěno z vězení velké množství lidí. Do cílové skupiny azylových domů se přidávali i lidé po rozvodu, většinou muži, kteří dostali vykázání ze společného bytu, dále ti, kteří ztratili zaměstnání spojené s ubytováním⁴⁷, v neposlední řadě i matky s dětmi.⁴⁸

Od počátku, kdy se činnosti jednotlivých organizací a spolků orientovaly na pomoc a ochranu matek s kojenci, bylo zjevné, že nejhroženější skupinou jsou matky s nemanželskými dětmi. Při porodnicích se začaly na poč. 20. století zřizovat útulky pro ženy, které by po porodu neměly s dítětem kam jít. Tento trend byl pozastaven nastolením nového režimu po r. 1948, v důsledku kterého docházelo k rušení mnoha spolků. První impulzy k ochraně a péči o matky s dětmi se na našem území objevují mnohem dříve, a to na poč. 19. století za rakouského císařství. Obecný zákoník občanský platný

⁴² Srov. MPSV. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online].

⁴³ Srov. MPSV. Právní předpisy pro sociální služby [online].

⁴⁴ Srov. Revue pro sociální politiku a výzkum. *MPSV připravuje návrh novely zákona o sociálních službách, která má přinést systémové změny* [online].

⁴⁵ Tamtéž [online].

⁴⁶ Srov. Sdružení azylových domů v ČR, z.s. [online].

⁴⁷ Srov. ARNOLDOVÁ, A. *Výbrané kapitoly ze sociálního zabezpečení*, s. 293.

⁴⁸ Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Encyklopedie sociální práce*, s. 429.

od roku 1811 zaručoval nároky dětí na výživu a výchovu a v souvislosti s vysokou kojeneckou úmrtností zaručoval soustavnou a legalizovanou péči o matku a kojence. Později vznikala řada sirotčích spolků, které významnou roli sehrály během první světové války. Od roku 1917 vznikají poradny pro matky, jejichž účelem bylo nejen lékařské poradenství, ale i sociální doplnění i šetřením sociálních poměrů v rodině. Navzdory ustanovení veřejnoprávní péče, fungovala v českých zemích dobrovolná péče, která sehrála významnou roli v ochraně o matku s dětmi. V rámci dobrovolnické péče se zřizovaly útulny pro ženy, které sloužily jako útočiště mnoha žen před porodem, ale i po porodu. Byly také místem výchovy a vzdělávání žen.⁴⁹

V České republice jsou azylové domy zřizovány obcemi, církví a nestátními neziskovými organizacemi převážně pro ženy-matky s dětmi a vychází z koncepce ochrany narozeného, ale i nenarozeného dítěte. V některých zemích je myšlenka ochrany matky s dětmi založena na myšlence ochrany proti bezdomovectví žen i dětí. Azylových zařízení v České republice uzpůsobených na pobyt mužů s dětmi a ochotných tyto muže přijímat je nedostatek. Azylová zařízení pro matky s dětmi se mezi sebou liší svými cílovými skupinami. Některé azylové domy poskytují služby spíše matkám s novorozenci a malými dětmi, jiné ženám či matkám zažívající domácí násilí. Nejčastějšími cílovými skupinami těchto zařízení jsou tedy ženy či matky s dětmi, které jsou oběťmi domácího násilí; ženy či matky s dětmi bez přístřeší nebo žijící v nevyhovujících bytových podmínkách ohrožujících zdraví a život, a ženy či matky s dětmi žijící v nevyhovujícím rodinném prostředí, kde je ohrožena výchova, vývoj a zdraví dětí. Azylové domy zaměřené na ženy či matky s dětmi, které jsou oběťmi domácího násilí, mají více bezpečnější pravidla a často nabízí utajované adresy v zájmu ochrany matek před obtěžováním a útoky agresora. Některá zařízení pamatují i na situace vyžadující okamžité řešení (např. bezprostřední ztráta bydlení, ochrana před domácím násilím) a poskytují krizová lůžka žadatelům okamžitě.⁵⁰

V azylových domech pod záštitou Charity ČR se buduje resocializační program, který spočívá v ideálním nastolení trojstupňového systému. Tento systém se vyvíjí a závisí na možnostech místní Charity. První stupeň zahrnuje noclehárny, kam mohou přijít bezdomovci a za symbolický poplatek přespat přes noc. V denních hodinách musí být prostory noclehárny zpravidla opuštěné. Ti, kteří usilují o zlepšení své situace a do-

⁴⁹ Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Encyklopedie sociální práce*, s. 429.

⁵⁰ Srov. Tamtéž, s. 429 a násl.

držují určitá pravidla, mohou postoupit do druhého stupně, a tím jsou azylové domy. Klíčovým bodem ve vývoji tohoto systému je třetí stupeň, tj. zajištění bydlení v sociálních bytech, které jsou zpravidla v režii místních úřadů a závisí na jejich možnostech.⁵¹

„Kvalita azylových domů je určena třemi základními faktory:⁵²

- věcným vybavením včetně prostorového uspořádání (zajištění soukromí klienta, důstojné vnitřní vybavení),*
- personálním zajištěním včetně péče o pracovníky (kvalitní pracovníci s možností osobního růstu, odpovídající platové podmínky, odpovídající platové prostory),*
- nabídkou služeb azylového domu.“⁵³*

V sousedních zemích České republiky fungují azylové domy za podobným účelem, a to jako dočasné přístřeší pro řešení krizové situace. Slovensko zřizuje také azylové domy, které jsou organizovány téměř totožně jako v České republice. V Německu je cílem těchto služeb nahradit základní funkce rodiny. Zde azylové domy, zejména azylové domy pro ženy, poskytují dva druhy činností: pomoc při výchově a krizovou intervenci. Napříč všemi rakouskými spolkovými zeměmi lze nalézt téměř stejný rozsah sociálních služeb jako v České republice. V polském prostředí je bytová nouze jednotlivců či rodin řešena okamžitou psychologickou pomocí, sociálním poradenstvím nebo poskytnutím útočiště po dobu tří měsíců. Matkám s dětmi a těhotným ženám je v rámci krizové intervence poskytováno přístřeší v domovech.⁵⁴

2.4 Sociální práce v azylovém domě

Kromě poskytování ubytování je v azylových domech nepostradatelnou součástí také poskytnutí intervence, která vede ke zlepšení a řešení nepříznivé sociální situace, usku- tečňována především prostřednictvím sociální práce.⁵⁵

⁵¹ Srov. ARNOLDOVÁ, A. *Výbrané kapitoly ze sociálního zabezpečení*, s. 293.

⁵² ŠUPKOVÁ, D. et al. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR* [online].

⁵³ Tamtéž [online].

⁵⁴ Srov. FRONKOVÁ, V. *Azylové domy pro matky s dětmi v České republice a potřeby cílové skupiny, které naplňují*, s. 76.

⁵⁵ Srov. ARNOLDOVÁ, A. *Výbrané kapitoly ze sociálního zabezpečení*, s. 293 a násl.

2.4.1 Druhy sociální pomoci v azylovém domě

V azylovém domě se mohou prolínat tři základní druhy sociální pomoci: krizová sociální intervence, krátkodobá pomoc a dlouhodobá pomoc. Tyto druhy pomoci si dále více přiblížíme.

Krizová sociální intervence se využívá v případech zamezení nebo alespoň zmírnění eskalace problémové situace, ve které se člověk nachází a nebo je jí ohrožen. Tento druh pomoci je zpravidla poskytován jednorázově v krizových situacích jako například ohrožení vlastního života (umrznutí, domácí násilí atd.), ztráta bydlení, ztráta rodinného zázemí a další podobné situace.⁵⁶ Některé azylové domy⁵⁷ mohou disponovat i krizovým lůžkem pro okamžité řešení.

Krátkodobá pomoc se poskytuje v případech, které vyžadují řešení problému v krátkodobém či střednědobém časovém horizontu. Jako příklady krátkodobé pomoci lze jmenovat sociálně právní poradenství, pomoc při vyřízení a zprostředkování osobních dokladů, pomoc při vyřízení všech záležitostí spojených s nástupem do zaměstnání, zprostředkování nebo zajištění azylového ubytování, zprostředkování nebo poskytnutí ošacení či potravinové pomoci atd.⁵⁸

Dlouhodobá pomoc spočívá ve spolupráci klienta a pracovníka při řešení problémů, které si žádají komplexní a dlouhodobou pomoc. Zahrnuje i nabídky a zprostředkování dalších dostupných služeb, které se podílí na řešení nejen důsledků, ale i příčin bezdomovectví. Dlouhodobá pomoc zahrnuje činnosti jako například pomoc klientům při uplatňování jejich práv nebo nároků vůči státním úřadům, institucím, soukromým organizacím nebo jednotlivcům; dále pomoc při hledání následného bydlení spojenou s pomocí při podávání žádostí o byty a následné doprovázení klienta při jejím vyřizování; emocionální podporu při znovunalézání vlastní identity aj.⁵⁹

2.4.2 Individuální práce s klientem v azylovém domě

Podmínkou pobytu klienta v azylovém domě je u řady zařízení tohoto typu aktivita klientů a jejich spolupráce se sociálním (popřípadě klíčovým) pracovníkem na individuálním plánu. Úspěšná práce na individuálním plánu však nemusí zaručovat, že klient

⁵⁶ Srov. PĚNKAVA, P. *Sociální práce s osobami bez přístřeší*, s. 54 a násl.

⁵⁷ Srov. Tamtéž, s. 54.

⁵⁸ Srov. Tamtéž, s. 55.

⁵⁹ Srov. Tamtéž, s. 55 a násl.

opustí zařízení do stabilního bydlení.⁶⁰ O tom však bude více pojednávat kapitola 2.5 Problematika azylového bydlení.

Dosažení funkční spolupráce s klientem předpokládá, aby se sociální pracovník držel následujících základních cílů:⁶¹

- pracovník by měl budovat s klientem vztah založený na vzájemné důvěře a vyjasněných rolích,
- pracovník směřuje klienta k převzetí osobní odpovědnosti,
- pracovník a klient společně reflektují chyby vznikající v průběhu spolupráce,
- pracovník vyzdvihuje pozitiva chování a jednání klienta,
- stanoví se a dodržují pravidla při spolupráci.⁶²

Spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem vyžaduje dodržování určitých pravidel, které lze rozdělit na obecná a místně příslušná charakteru organizace, která poskytuje danou sociální službu. Obecná pravidla ve smyslu odborník-klient stanovují hranice vztahu. Těmito pravidly rozumíme například: nepůjčovat vlastní finanční prostředky, nesdělovat adresu místa bydliště, nezvat klienty domů, v zásadě nenabízet tykání. Pravidla místně příslušná charakteru organizace se vztahují k povaze poskytovaných služeb. Tyto pravidla zajišťují bezproblémový chod zařízení (jedná-li se zejména o pobytové zařízení), ochranu klientů a personálu (např. žádná tolerance k verbálnímu a neverbálnímu agresivnímu chování a další omezení vztahující se k vnitřnímu řádu zařízení).⁶³

Základem práce s klientem v azylovém domě představuje případová (individuální) práce, která se skládá ze čtyř fází:⁶⁴

- A) první kontakt – způsob vstupu do procesu užívání služby,
- B) úvodní zhodnocení klienta, psychická a sociální stabilizace klienta,
- C) společné hledání východisek nepříznivé situace a realizace řešení,
- D) osamostatnění – výstup z procesu užívání služby.⁶⁵

Jak se dále přesvědčíme, azylový dům je zařízení, do kterého přicházejí lidé s několika problémy najednou.⁶⁶ Není také výjimkou, že mnohdy klienti azylových domů nej-

⁶⁰ Srov. LINTYMER, V. *Perspektivy perspektivních klientů v azylových domech*, s. 71.

⁶¹ Srov. Tamtéž, s. 57.

⁶² Srov. Tamtéž, s. 57.

⁶³ Srov. Tamtéž, s. 57.

⁶⁴ Srov. NOVOSAD, L. *Základy teorie a metod sociální práce*, s. 73–77.

⁶⁵ Srov. Tamtéž, s. 73–77.

sou schopni formulovat svou zakázku.⁶⁷ V těchto situacích by měl sociální pracovník ve spolupráci s klientem vždy sestavit pořadí problémů a soustředit se na jejich řešení dle tíživosti (akutnosti) a řešitelnosti. Někdy je třeba při řešení určitých druhů problémů zprostředkovat kontakt na další specialisty a zařízení a zahájit spolupráci s nimi.⁶⁸

2.4.3 Sociální práce vycházející z potřeb klientů

Na úrovni fyziologických potřeb sociální a charitativní služby poskytují klientům azylových domů podporu zejména při získání finančních prostředků (zajištění trvalého nebo dočasného pracovního poměru), při jednání s úřady pro zajištění hmotného zabezpečení, poskytnutí nebo zprostředkování ubytování, stravy a ošacení. Zajištění psychologických či duševních potřeb se děje prostřednictvím socioterapeutických činností a výcviky v sociálních dovednostech. Tato pomoc je zaměřena na rozvoj klientovy osobnosti a podporu rozvoje sociálních dovedností, v neposlední řadě i na kulturní rozvoj a vyžití.⁶⁹ Ačkoliv tyto činnosti nejsou zařazeny mezi základní činnosti azylových domů, jsou pro tento typ sociální služby významné. „*Sociálně terapeutické činnosti jsou v azylových domech aktuálním tématem ve vztahu k připravované novele zákona o sociálních službách. Jejím záměrem je vřadit nově tyto činnosti do základních činností azylových domů. Pokud by k tomu došlo, bude potřeba vypořádat se s nejasným vymezením pojmů, neexistencí metodiky a nedostatečnou nabídkou výcviků. Na druhou stranu je azylový dům vhodným místem k realizaci těchto činností vzhledem k možnosti vyvinout dlouhodobé a intenzivní vztahy mezi klienty, klientkami a sociálními pracovníky a pracovníci.*“⁷⁰ V oblasti duchovních potřeb se v praxi angažují převážně církevní a charitativní organizace. Pokud je cílem pracovat s klientem komplexně, je důležité, aby na tuto oblast potřeb nezapomínaly ani organizace, jejichž podstatou není náboženská filozofie.⁷¹

Pokud nyní přejdeme k jedné z nejrozšířenější cílové skupině azylových domů v České republice, a to matky s dětmi, předmětem řešení nepříznivé situace je v tomto případě oblast bydlení, péče o děti, vyřizování úředních záležitostí a oblast plánování a hospodaření s penězi (viz Příloha II.).

⁶⁶ Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*, s. 34.

⁶⁷ Srov. PĚNKAVA, P. *Sociální práce s osobami bez přístřeší*, s. 50–63.

⁶⁸ Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*, s. 34.

⁶⁹ Srov. PĚNKAVA, P. *Sociální práce s osobami bez přístřeší*, s. 56.

⁷⁰ GLUMBÍKOVÁ, K. et al. *Sociální práce a terapie v azylových domech*, s. 39.

⁷¹ Srov. PĚNKAVA, P. *Sociální práce s osobami bez přístřeší*, s. 56.

Po nástupu do azylového domu by klientky měly být co nejdříve aktivizovány k hledání návazného bydlení. V této oblasti sociální práce se jeví největší problém. Neziskové organizace, města či církve provozující azylové domy zpravidla nedisponují volnými byty a v dané lokalitě nemusí být nastaven systém dostupnosti. Matky samoživitelky a mladé rodiny jsou v této oblasti značně znevýhodněné (vysoké kauce za pronájem bytu, vysoké nájemné nebo i diskriminující chování majitelů bytů, kteří si stanovují kritéria nájemníků - bezdětnost, omezený počet dětí v rodině apod.).⁷²

Sociální pracovníci v oblasti péče o děti poskytují klientkám poradenství při hledání školských zařízení a zdravotní péče pro děti, pomoc při zajištění ošacení pro své děti, posilují rodičovské kompetence. Další zastoupenou oblastí sociální práce je vyřizování úředních záležitostí, zejména poradenství při vyřizování dávek státní sociální podpory a dávek hmotné nouze, dále posílení orientace při jednání s úřady a podpora k samostatnosti při vyřizování běžných záležitostí. Sociální pracovníci často také pomáhají klientkám v oblasti plánování a hospodaření s penězi (naučit se hospodařit s rodinnými financemi, umět plánovat rodinný rozpočet).⁷³

Klientky azylových domů často využívají podporu sociálních pracovníků i v dalších oblastech jako např. navázání a udržení vztahu s rodinou, partnerem, řešení dluhů či možnost oddlužení, získání práce či přivýdělku aj.⁷⁴

2.4.4 Hodnocení úspěšnosti sociální práce v azylovém domě

Nakolik je práce s klienty v azylových domech úspěšná, se odvíjí od metod sociální práce s touto klientelou. Pokud si zařízení poskytující sociální službu azylový dům stanoví za „ideální stav“ zprostředkování trvalého bydlení, stálého zaměstnání, eliminování problémů způsobujících rizika sociálního vyloučení, můžeme klienty kategorizovat podle jejich reálných schopností a možností na tři podskupiny. Toto rozdělení může poté usnadnit určení kritérií hodnocení úspěšnosti poskytované pomoci. Níže naznačený postup hodnocení a určování úspěšnosti práce pomáhá zmírňovat nebo eliminovat pracov-

⁷² Srov. FRONKOVÁ, V. *Azylové domy pro matky s dětmi v České republice a potřeby cílové skupiny, které naplňují*, s. 77 a násl.

⁷³ Srov. Tamtéž, s. 77–79.

⁷⁴ Srov. GLUMBÍKOVÁ, K.; GOJOVÁ, A. *Vnímané potřeby klientek azylových domů pro ženy a matky s dětmi*, s. 27–30.

níkům pocity vlastní bezmocnosti u jednotlivých případů. Dále také může sloužit k obhajobě poskytování pomoci této cílové skupině na okraji společnosti.⁷⁵

Pro první podskupinu je příznačné, že klienti využívají krátkodobou pomoc nebo krizovou intervenci. Schopnosti a sociální dovednosti jedinců této podskupiny jsou většinou na dobré úrovni. Sociální pracovník svou podporou pouze doplňuje jejich potřeby v řešení problémů. Optikou „ideálního stavu“ lze nahlížet na tuto skupinu jako na nejperspektivnější. Celkově zaujímá přibližně 15 % až 20 % klienty.⁷⁶

Druhá podskupina se vyznačuje jedinci, kteří si delší dobu zajišťují příležitostné ubytování či zaměstnání. V určitých periodách dokáží zmobilizovat svou snahu k pokusům o komplexnější řešení své nepříznivé situace. Pokud si však všimnou, že se jejich situace po určité době nezlepšuje, mají sklony odkládat řešení své situace na neurčito. Z celkového procentuálního rozdělení představují nejzastoupenější část klientely, cca 55 %. U této podskupiny můžeme za úspěšnou pomoc považovat nalezení trvalého zaměstnání s přechodným ubytováním.⁷⁷

U třetí podskupiny je charakteristickým znakem setrvání jedince v dlouhodobě neměním se stavu. Tento typ klientů většinou rezignoval na řešení své sociální situace do takové míry, že jeho prioritou se stává především uspokojení základních fyziologických potřeb. Z pohledu úspěšnosti se dá tuto podskupinu považovat za nejméně perspektivní co se týče komplexního řešení jejich problémů. Jedná se přibližně o 35 % klientely. Za úspěch u této podskupiny můžeme pokládat vyřešení dlouhodobé ztráty osobních dokladů, která byla překážkou pro vyzvednutí peněz apod.⁷⁸

2.5 Problematika azylového bydlení

Pobyt v azylovém domě je na jednu stranu zdrojem pomoci a podpory (zajištění základních potřeb, bezpečí a klidu, sociální opory aj.), na druhou stranu ale může představovat zdroj stresu v podobě nutnosti přizpůsobit se režimu a pravidlům zařízení a omezeného

⁷⁵ Srov. PĚNKAVA, P. *Sociální práce s osobami bez přístřeší*, s. 57 a násl.

⁷⁶ Srov. Tamtéž, s. 57 a násl.

⁷⁷ Srov. Tamtéž, s. 57 a násl.

⁷⁸ Srov. Tamtéž, s. 57 a násl.

soukromí.⁷⁹ Tyto a některé další problémy spojené s pobytem v azylovém domě si nyní představíme.

Základním cílem, ke kterému směřují klient a sociální pracovník azylového domu je, aby klient opouštěl azylový dům relativně soběstačný do stabilního bydlení. To předpokládá u klienta ochotu a schopnost na sobě intenzivně pracovat. Některým jedincům v azylovém domě naopak stačí, že mají k dispozici lůžko za minimální cenu, prostor k uložení osobních věcí a nechtějí řešit „další věci“. Jednu z příčin této „rezignace“ lze spatřovat v negativních zkušenostech, se kterými přicházejí do azylového domu. Představme si člověka, který prošel úspěšně integračním programem v azylovém domě, ale nakonec se ocitl na ulici. Tato situace se následně stala vícekrát. Je tedy pochopitelné, že tento člověk došel k závěru, že „vynaložit úsilí“ a „nesnažit se“ vyjde nakonec přibližně nastejno.⁸⁰

Jedním z problémů se také stává skutečnost, že na klienty v azylových domech jsou kladeny velké nároky, na které nejsou schopni reagovat a naplňovat je, což může vést k jejich předčasnému odchodu. Na druhou stranu pro ty, kteří jsou schopni naplňovat individuální plán, není někdy možné poskytnout odpovídající „odměnu“. Nabídka návazných služeb a možností, kterých by schopní klienti mohli využít, není dostačující. Sociální byty a městské byty nejsou prakticky k dispozici, potenciál příbuzných a známých může být již vyčerpaný, málokdo si může dovolit platit podnájem bytu za tržní ceny.⁸¹

„Nedostupnost bydlení vede k tomu, že klienti zůstávají v sociálních službách, což zvyšuje náklady na poskytování sociálních služeb a v důsledku to přináší i závislost klientů na službě (zvykají si a klesá motivace k samostatnosti), případně zůstávají v naprosto nevhodném bydlení. Sociální pracovník má vést klienta k osamostatnění, ale tohoto cíle není reálné dosáhnout, pokud není reálně dostupné bydlení.“⁸²

Je důležité také zmínit, že mnoho autorů varuje před adaptací na pobyt v azylovém domě, ať už je dána neexistencí návazných služeb nebo příliš vstřícnými podmínkami poskytovatelů služeb.⁸³ V anglické literatuře se pak setkáváme s pojmem „shelterisation“, kterým je myšleno adaptace na pobyt v azylovém domě. Tento pojem se poprvé začal užívat v 80. letech 20. století v souvislosti se vznikáním velkých azylových domů

⁷⁹ Srov. GLUMBÍKOVÁ, K. et al. *Sociální práce a terapie v azylových domech*, s. 47.

⁸⁰ Srov. LINTYMER, V. *Perspektivy perspektivních klientů v azylových domech*, s. 69.

⁸¹ Srov. Tamtéž, s. 70.

⁸² Církev. cz. TETIVA, T. *Charita ČR zkoumá, proč pro některé lidi neexistuje vhodná pomoc* [online].

⁸³ Srov. LINTYMER, V. *Perspektivy perspektivních klientů v azylových domech*, s. 70.

v amerických městech jako reakce na dramatický nárůst bezdomovectví.⁸⁴ V češtině termín „shelterisation“ nemá zatím jednoznačný ekvivalent. Pokud bychom hledali příčiny tohoto stavu, lze je nalézt na straně klienta, poněvadž významnou roli zde sehrávají jeho osobnostní rysy. Může jít např. o neochotu se začlenit do společnosti z důvodu nízké motivace („strach, že selže“) nebo o pouhou „lenost“.⁸⁵ Tím, že se klienti adaptují na pobyt v zařízení, postrádají šance získávat přirozenou cestou vzory chování a praktické zkušenosti, které by jim umožnily zajistit a udržet stále bydlení mimo azylový dům. Někteří poskytovatelé se tzv. shelterizaci snaží zabránit např. podmínkami poskytování služeb. Jako příklad lze uvést podmínky ubytování na velmi nízké úrovni, aby ubytování z vlastní vůle opustili zařízení, jakmile se jim naskytne příležitost jiného trvalého bydlení. Stává se totiž, že některá azylová zařízení poskytují za nižší ceny komfortnější ubytování než nabízí komerční ubytovny. Jako další strategie lze jmenovat postupné zvyšování finanční úhrady a stanovení maximální délky pro pobyt, která je nejčastěji dána časovým omezením. V souvislosti s tím je také častou praxí, že klienti nekončí svůj pobyt v azylovém domě proto, aby začali žít bez cizí pomoci v běžném životě, ale převážně proto, že vyčerpali stanovený limit ubytování. Většina těchto klientů pak odchází do stejného typu zařízení nebo horšího typu „bydlení“. Tento případ se týká klientů, kteří nenaplnili cíle svého individuálního plánu, ale i těch, kteří naplnili individuální plán, ale objektivní okolnosti brání jejich postupu (např. již zmíněný nedostatek sociálních bytů apod.).⁸⁶ V souvislosti se shelterizací se čím dál častěji setkáváme také s jevem, který lze pojmenovat opakovanou cirkulací klientů v zařízeních tohoto typu.⁸⁷

Dalším jevícím se problémem je nízká kapacita služeb azylových domů. Poptávka po ubytování často mnohonásobně převyšuje po většinu roku kapacitu volných míst. Zařízení vzhledem k omezeným ubytovacím kapacitám a finančním prostředkům jsou schopná vyhovět jen omezenému počtu jedinců.⁸⁸

⁸⁴ Srov. ARAPOGLOU, V.; GOUNIS, K.; SIATITSA, D. *Revisiting the Concept of Shelterisation* [online].

⁸⁵ Srov. VOCHOZKOVÁ, M. *Specifika sociální práce v podmínkách azylových domů* [online].

⁸⁶ Srov. LINTYMER, V. *Perspektivy perspektivních klientů v azylových domech*, s. 70–72.

⁸⁷ FRONKOVÁ, J. *Problematika azylového bydlení* [online].

⁸⁸ Srov. VOCHOZKOVÁ, M. *Specifika sociální práce v podmínkách azylových domů* [online].

2.6 Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní při Oblastní charitě v Klatovech

Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní je registrovanou sociální službou od roku 2007, která poskytuje bezpečné útočiště ženám s dětmi a těhotným ženám v případě, pokud se ocitnou v tíživé životní situaci spojené se ztrátou bydlení. Domov sv. Zdislavy je pobytovou službou sociální prevence, která je zřizována Oblastní charitou v Klatovech. Zařízení získává finanční podporu z více zdrojů, zejména ze státního rozpočtu formou dotací z Ministerstva práce a sociálních věcí, Krajského úřadu, Evropského fondu sociálních věcí a nadačních projektů. Zařízení rovněž podporuje jak finančně, organizačně, věcně či jiným způsobem i několik dárců a podporovatelů (dary z Tříkrálové sbírky).⁸⁹

Cílovou skupinu tohoto zařízení tvoří: matky s nezaopatřenými dětmi, případně těhotné ženy, které se ocitly bez přístřeší (nemají dostatek financí na pořízení nebo udržení vlastního bydlení), staly se obětí domácího násilí, obchodu s lidmi (nucená prostituce, otroctví k nuceným pracím nebo jiné formy vykořisťování), obětí trestné činnosti (často spojené s domácím násilím, znásilněním, ublížením na zdraví). Služba je dále poskytována matkám s nezaopatřenými dětmi a těhotným ženám, které žijí v sociálně vyloučených komunitách, vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem ohroženy (návykové látky v rodině), mají nízkou soběstačnost v uplatňování práv a nároků, problémy s udržením práce a s dluhy. Pomoc v zařízení mohou hledat také ženy, které mají sníženou schopnost při péči o dítě nebo péči o něj zanedbávají a hrozí odebrání dětí, jsou v rozvodovém řízení nebo se rozešly s partnerem.⁹⁰

Smyslem služby je zapojit klientky do řešení vzniklé situace a prostřednictvím ubytování a poradenství je podpořit při osamostatňování a začleňování do společnosti.⁹¹ Mezi cíle poskytované služby patří: poskytnutí kvalitního ubytování, vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu stravy (společné vaření a pečení, využívání akcí potravin k možnosti levného vaření, zdravá výživa, poskytnutí kuchařských knih a časopisů), pomoc při osvojení zásad a principů každodenní péče o domácnost a hospodaření s finančními prostředky (vedení měsíčního rozpočtu, šetření, levné vaření, řešení dluhové problematiky, úklid), podpora při zlepšování dovedností v oblasti péče o dítě, nabídka

⁸⁹ Srov. MPSV. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online].

⁹⁰ Srov. Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 1*, s. 3.

⁹¹ Srov. MPSV. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online].

volnočasových aktivit (zprostředkování kontaktů se společenským prostředím), pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (zajištění osobních dokladů a důležitých dokumentů, sociálně právní poradenství, doprovod na jednání s institucemi, podpora a posílení soběstačnosti a samostatnosti), pomoc při hledání zaměstnání, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, ujasnění si „osobního žebříčku hodnot“, podpora při péči o fyzický a psychický stav matky a dětí (upevnění hygienických návyků, pravidelné návštěvy lékařů, přiměřený rozvoj dítěte, příprava na porod, doporučení jiných specialistů – psycholog, logoped atd.), podpora při zlepšování dovedností v oblasti péče o dítě (příprava do školy, aktivní trávení volného času, zapojení dětí do domácích prací, spolupráce se školami a orgánem sociálně právní ochrany dětí, posílení vzájemného vztahu mezi matkou a dítětem), psychická podpora a podpora, aby matky s dětmi úspěšně zvládly život v přirozeném prostředí.⁹²

Domov sv. Zdislavy spolupracuje v rámci Oblastní charity Klatovy s dalšími sociálními službami, a to s Nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež „Chapadlo“ a „Budík“, Sociální poradnou a Domovem pokojného stáří za účelem pořádání společných pracovních porad, školeních, volnočasových aktivit a kulturních akcí. Mezi další spolupracující organizace patří: Městský úřad Klatovy (zejména Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Odbor vnitřních věcí (matrika, občanské průkazy)), Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, Úřad práce Klatovy, Probační a mediační služba, Okresní soud Klatovy, Pedagogicko-psychologická poradna Klatovy, organizace Člověk v tísni, atd.⁹³

V Domově sv. Zdislavy pracují dvě sociální pracovnice, čtyři pracovnice v sociálních službách a dva pracovníci na výpomoc. Po celý rok chodí služby zajišťují 24 hodinové služby pracovníků 7 dní v týdnu. Pracovníci se při své práci řídí Standardy kvality sociálních služeb, Kodexem Charity ČR, Etickým kodexem sociálního pracovníka, Listinou základních práv a svobod a vnitřními pravidly Domova, která obsahují pracovní postupy. Na tvorbě metodických materiálů se podílejí všichni pracovníci. Individuální přístup ke klientkám je zajištěn systémem principu klíčových pracovníků a tvorbou individuálních plánů s jejich průběžnou aktualizací. Každá klientka má po dohodě přiděleného klíčového pracovníka, který s ní na základě předem zjištěných a vzá-

⁹² Srov. Oblastní charita Klatovy. *Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísni – základní informace* [online].

⁹³ Srov. MPSV. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online].

jemně vyjednaných osobních cílů nejpozději do 14 dnů od jejího nástupu sestaví individuální plán, který se průběžně vyhodnocuje.⁹⁴

Budova Domova sv. Zdislavy se nachází přímo v centru města, je dobře přístupná, v dosahu MHD. V suterénních prostorách se dále nachází kromě kanceláře, sociálního zařízení, kuchyně, šatny pro personál, také herna, kde je klientkám a jejich dětem bezplatně k dispozici počítač s připojením na internet. Pokoje a společenské prostory jsou vybavené přiměřeným materiálně-technickým vybavením, které odpovídá nezbytnému a přechodnému zázemí nepřevyšující 1 rok. Kapacita zařízení je 18 lůžek - pro šest matek či těhotných žen. Zařízení disponuje: dvěma pokoji pro matky se třemi dětmi, dvěma pokoji pro matky se dvěma dětmi a dvěma pokoji pro matky s jedním dítětem. Každá klientka má k dispozici samostatný pokoj, kde má své soukromí. S druhou klientkou na patře sdílí společnou kuchyni, sociální zařízení a chodbu. K objektu budovy patří rozlehlá zahrada se zahradním altánkem, která je k dispozici všem po celý rok. Zahrada se pravidelně seká, je upraveno pískoviště pro děti, vybudovaly se houpačka, skluzavka a nově dětský zahradní domek se skluzavkou.⁹⁵

⁹⁴ Srov. MPSV. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online].

⁹⁵ Srov. Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísni. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 13*, s. 1.

3 ETIKA

Než se začneme věnovat využitím etiky v sociální práci a konkrétními etickými dilematy ve vybraném zařízení, je vhodné nejprve osvětlit některé základní pojmy z oblasti etiky a definovat samotný pojem etika. Poté bude etika přiblížena v kontextu sociální práce. Zde bude pojednáno o etických dilematech či problémech. Nebude chybět ani představení možných způsobů zvládnání těchto situací při práci s klientem. V závěru kapitoly si vysvětlíme, jak mohou etické teorie sloužit sociálnímu pracovníkovi při řešení eticky problémových a dilematických situací. Rovněž budou představeny i některé etické teorie.

3.1 Vymezení základních pojmů

Z etymologického hlediska pochází pojem etika z řeckého slova *éthos*, který můžeme přeložit jako zvyk, mrav, obyčej, charakter.⁹⁶ Někteří autoři hovoří i o několika dalších významech. Z nich můžeme jmenovat např. bydliště, obydlí, zvyklosti, mravy, mravnost, morálka, ale i přesvědčení, jednání či charakter. Tyto významy slova *éthos* odpovídají různým vývojovým etapám života lidské společnosti. Již zmiňovaná slova bydliště, obydlí jsou původními významy slova *éthos* a vyplývají ze vztahu mezi lidmi žijícími společně na stejném místě. Slovo *éthos* nabývá morálního akcentu zvyky, mravy a osvědčenými způsoby soužití mezi spolubydlícími lidmi v určité skupině. Od počátku lidských dějin, kdy lidé byli odkázáni jeden na druhého, se mravní principy, *éthos* či morálka koncentrují na prakticky potřebné a účinné normy chování, které přihlíží spíše na objektivní potřeby životního procesu uvnitř společenství než na subjektivně prožívané potřeby jedince. Ještě předtím než se mravní principy, kategorie, hodnoty a normy

⁹⁶ Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 22.

staly předmětem filozofického zkoumání, sehrály etické problémy důležitou roli v životě a myšlení lidí, protože postihovaly všechny vztahy a činnosti lidí.⁹⁷

Jak si nyní ukážeme, s vymezením etiky to není jednoduché. Existuje celá řada definic etiky a každá při pokusu o definování staví do popředí jiné aspekty. V literatuře se setkáme s vymezením etiky jako filozofické disciplíny, jejímž předmětem zkoumání jsou morálka, morálně relevantní chování a jeho normy. „*Etika je filozofickou vědou o správném způsobu života, vycházející z racionálních přístupů a snažící se nalézt, popřípadě i zdůvodnit společné a obecné základy, na nichž morálka (předmět etiky) stojí.*“⁹⁸

Některé definice v sobě zahrnují i tzv. etické předporozumění, tedy shodné vědění o významu mravních skutečností. Běžně v naší komunikaci uplatňujeme etické předporozumění, když užíváme slov např. „dobré – špatné“, „spravedlivé – nespravedlivé“, „lidské – nelidské“ atd. Většinou dokážeme bez větších obtíží určit, kdy tato slova mají morální význam a kdy ho nemají, co považujeme za vhodné jednání a kterého je třeba se vyvarovat. Předpokládá se, že je toto všeobecně rozšířené předporozumění každému člověku dostupné.⁹⁹ V tomto duchu můžeme tedy zmínit definici, která pojímá etiku jako: „*nauku, učení, spisy o lidském jednání z hlediska společenské nebo individuální přijatelnosti nebo z hlediska správnosti, které odráží všeobecné etické předporozumění.*“¹⁰⁰

„*Etika [...] se zabývá normami lidského chování, rozhodnutími, která lidé činí, a způsoby, jimiž svou volbu zdůvodňují.*“¹⁰¹ Další definice etiky vychází ze způsobu posuzování a odůvodňování svých rozhodnutí, nehovoří o hodnocení jednání optikou společenské přijatelnosti, jak tomu bylo u druhé definice.¹⁰²

Jestliže je etika vědou o morálce, která se zabývá každodenními životními situacemi člověka jakožto společenské bytosti, původem a podstatou morálního vědomí a jednání, je tedy zřejmé, že etika je také praktickou filozofií.¹⁰³ Z výše uvedeného tedy vyplývá, že etiku můžeme chápat jako vědu o morálce, jejíž snahou je vysvětlení mravních skutečností ve společnosti ve spolupráci vědeckých disciplín, jakými jsou biologie, psychologie, sociologie a další obory. Na etiku můžeme také pohlížet jako na vědu, která

⁹⁷ Srov. SEMRÁDOVÁ, I. *Etika. Přehled etických teorií*, s. 6 a násl.

⁹⁸ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 27.

⁹⁹ Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, s. 13.

¹⁰⁰ FISCHER, O.; MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 11.

¹⁰¹ THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s. 27.

¹⁰² Srov. FISCHER, O.; MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 12.

¹⁰³ Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 22.

teoreticky a kriticko-normativně určuje, co je mravné a co nikoliv. Zkoumá podstatu a funkci morálního vědomí a jednání.¹⁰⁴

Existují základní rozdíly mezi otázkami, které se objevují v oblasti etiky a morálky, a těmi, které vznikají jinde. Není možné se morálním (etickým) otázkám vyhnout z toho důvodu, že žijeme s druhými lidmi a každý den se rozhodujeme, jak se k nim budeme chovat. Naše rozhodnutí spadá do oblasti morálky, protože mají dopad na druhé lidi. I když je cílem dosáhnout dobrého jednání, neexistuje konečné a platné řešení dilematických situací. Přesto však existují řešení žádoucí. Pro morální (etické) otázky také platí, že jsou podmíněna svobodou rozhodování.¹⁰⁵

Anzenbacher zastává názor, že se etika „*nikdy neomezovala jen na to, aby definovala dobro pouze jako to, co je subjektivně shodné se svědomím. Ve všech dobách usilovala o takové poznání, co je mravně správné v různých oblastech praxe, a snažila se toto správné uplatnit sociálně jako normu, získat tomu přijetí ve svědomí lidí.*“¹⁰⁶

S etikou je úzce spojena i morálka. Jiní autoři pojmají etiku jako vědu o morálce, která představuje systém určitých pravidel, založeném na schopnosti rozlišovat dobré a nesprávné a v těchto intencích jednat. Morálka je zároveň tím, co udržuje společnost pohromadě a v harmonii. Etika se zabývá především samotnou podstatou a původem těchto pravidel.¹⁰⁷

Někdy autoři chybně ztotožňují morálku s etikou. Pro ujasnění rozdílu mezi těmito dvěma pojmy, chápeme morálku takto: „*Morálka představuje pravidla lidského chování a jednání a odpovídá pravidlům a hodnotám, k nimž je jedinec vázán osobně, zatímco etika odpovídá pravidlům a hodnotám obecně, veřejně uznávaným.*“¹⁰⁸

Thompson shledává úkol etiky především ve zkoumání toho, co je správné a co naopak špatné, dále zkoumání rozhodnutí lidí a způsobů, kterými se je snaží zdůvodnit. Můžeme také souhlasit s myšlenkou, že stěží najdeme oblast života, do které by nějakým způsobem nezasahovalo jak mravní jednání, tak etika samotná. Autor dále charakterizuje čtyři různé přístupy etiky, kterými jsou:¹⁰⁹

¹⁰⁴ Srov. KUTNOHORSKÁ, J.; CICHÁ, M.; GOLDMAN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 17.

¹⁰⁵ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 12.

¹⁰⁶ ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, s. 105.

¹⁰⁷ Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 22.

¹⁰⁸ Srov. KUTNOHORSKÁ, J.; CICHÁ, M.; GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 20

¹⁰⁹ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s. 11 a násl.

1. Deskriptivní etika – její podstatou je popisování mravních hodnot, které zastává konkrétní společnost

2. Normativní etika – zkoumá normy, kterými se v mravním rozhodování řídíme

3. Metaetika – tvoří jazyk morálky, způsob, jakým o morálce hovoříme

4. Aplikovaná etika – nejdůležitější oblastí etiky, jde o její aplikaci na různé morální otázky v různých oblastech života.¹¹⁰

V této kapitole se sluší vysvětlit také pojem svědomí. Svědomí je rozumový soud, který pomáhá člověku posoudit a hodnotit skutek, který se chystá uskutečnit nebo je již vykonaný.¹¹¹ „Svědomí nám říká, co máme činit, aby to bylo dobré.“¹¹² Je třeba zdůraznit, že svědomí nám nemusí vždy správně říci, co máme učinit. V tomto případě hovoříme o tzv. mylném svědomí, které vzniká v případě nedostatku informací, záměrného opomenutí informací, ze kterých by mohly vyplynout nepříjemné morální požadavky. Další příčinou omylu svědomí jsou např. předsudky, nedostatek empatie, emocionální postoje zvyky apod.¹¹³

3.2 Význam etiky v profesi sociální práce

„Etika prostupuje celou sociální oblastí včetně toho, co se jeví jako technické nebo právní. Ve vztahu ke klientovi je totiž sociální pracovník tím mocnějším a tuto svoji moc, danou profesí, uplatňuje vzhledem ke klientovi. Např. z rozhodování o udělení dávek státní sociální podpory nevymizí etický obsah ani tehdy, když jde o technicky proveditelný i právně jasný případ. Jde o to, že sociální pracovník má moc rozhodovat o druhých.“¹¹⁴ Lze tedy s jistotou říci, že sociální práce, jakožto pomáhající profese zaměřená na práci s lidmi, nemůže být dobře a úspěšně vykonávána, pokud by zároveň nebyly respektovány určité etické zásady.¹¹⁵

Etika v sociální práci předpokládá schopnost analyzovat problematické situace a vynášet etické a hodnotové soudy nad jednáním, které máme v úmyslu uskutečnit nebo

¹¹⁰ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s. 11 a násled.

¹¹¹ Srov. MACHULA, T. *Sebeurčení a autonomie jedince*. In FISCHER, O.; MILFAIT, R. s. 139.

¹¹² NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 15.

¹¹³ Srov. Tamtéž, s. 16.

¹¹⁴ Tamtéž, s. 6.

¹¹⁵ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 171.

jsme jej již uskutečnili.¹¹⁶ Sociálnímu pracovníkovi etika pomáhá se zorientovat v situaci, ve které má učinit rozhodnutí, které může spadat do oblasti etických problémů či dilemat.¹¹⁷

Po sociálním pracovníkovi se často požaduje, aby byl schopný se rychle a také správně rozhodnout. Zároveň, aby při řešení problémů uplatnil osobní nasazení, emoční neutralitu, praktické a teoretické znalosti a v neposlední řadě, aby dodržoval etiku. Podle Mátela není profesionálem jen ten, kdo získal oprávnění na profesi, tedy sociální práci, ale ten, kdo používá poznatky, trénuje a rozvíjí své zručnosti v oblasti poskytování služeb klientům a vždy při tom dodržuje příslušné hodnoty a etický kodex.¹¹⁸ Avšak znalost etických zásad a norem formulovaných v etickém kodexu ještě nezaručuje mravné jednání sociálního pracovníka, ale může být impulzem k tomu, aby příslušný pracovník začal o těchto záležitostech přemýšlet, případně se s těmito zásadami ztotožnil, zvnitřnil, a jednal v souladu s nimi a se svým svědomím. Úkolem sociálních pracovníků je rozvíjet vlastní schopnosti, uvést do souladu své morální a právní vědomí, osvojit si profesionální morálku v celém jejím komplexu. To vyžaduje nejen poznání a uznání určitých mravních idejí a norem a v nich obsažených hodnot, ale předpokladem je i rozvoj mravních citů a schopností vstupovat do profesionálních mezilidských vztahů na bázi těchto hodnot a praktickým jednáním je měnit na životní realitu.¹¹⁹ V souvislosti s tím lze zmínit i výzkum Škulecové a Jankovského, jejichž výzkum mezi studenty je přivedl k myšlence, že lidé si intenzivněji uvědomují význam etických aspektů své práce až při vlastním výkonu svého povolání, ve kterém se objevuje volba a rozhodování člověka v konkrétních situacích, než v rámci profesionální přípravy na profesi.¹²⁰

Poutavým způsobem Úlehla vystihuje důležitost etiky při práci s lidmi, když říká: „*Jaké vztahy máme k sobě, takové vztahy máme ke klientům. Profesionální pomoc je zvláštní situací. Pracovník je v ní osobně, nemůže odložit své prožívání a přitom se soustavně rozhoduje a musí volit mezi možnostmi. Protože to jediné, co skutečně může definovat, tedy určit, je on sám, stává se etika jeho práce nesmírně důležitým momentem.*“¹²¹

¹¹⁶ Srov. FISCHER, O.; MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 65.

¹¹⁷ Srov. MATOUŠEK, O. et.al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 23.

¹¹⁸ Srov. MÁTEL, A.; SCHAVEL, M.; MÜHLPACHR, P.; ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci*, s. 84.

¹¹⁹ Srov. MÁTEL, A. et. al. *Etika sociální práce*, s. 18.

¹²⁰ Srov. ŠKULECOVÁ, A.; JANKOVSKÝ, J. *Význam etických aspektů práce v pomáhajících profesích*, s. 60 a násl.

¹²¹ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 113.

Profesionální jednání sociálního pracovníka se skládá ze dvou složek. Obecné morální nasměrování, které provází vztah sociálního pracovníka s ostatními subjekty, lze shrnout do termínu profesní etika. Profesní etika může být vyjádřena ve formálních kodexech a jako neformální porozumění. Ideálním stavem je, pokud je formální i neformální porozumění totožné. Druhou složkou je profesní praxe, která popisuje úkony a praktické dovednosti, regulaci soutěže o granty apod.¹²²

Do profesní etiky můžeme zařadit reflexi norem a morálního jednání v rámci profese. Význam profesní etiky můžeme spatřovat ve správném fungování sociálních pracovníků, aby nedošlo k jejich selhání v morální oblasti své profese.¹²³ Řešení otázek, které spadají do oblasti profesní etiky, se vyznačují následujícími charakteristikami. Řešení se týká zajištění dobrého života (welfare), které spočívá v podporování spokojenosti lidí, jejich blahobytu a uspokojování základních potřeb. Definice potřeb je relativní, a proto je třeba brát v potaz kulturní prostředí, osobnost jedince, proměnlivost potřeb apod. Pracovník pomáhá klientovi definovat, v čem pro klienta spočívá dobrý a spokojený život. Zde je důležité jednání pracovníka, které respektuje klientovo rozhodnutí.¹²⁴ To vyžaduje určitou flexibilitu jednání u pracovníka (pokud např. pracovník respektuje klientky rozhodnutí nenastoupit do domova pro seniory, musí být schopný nalézt jiné řešení, jakým může být zajištění pečovatelské služby apod.). Řešení by měla být také univerzální. Tím se má na mysli rovný přístup ke klientům, neprotěžování nebo naopak diskriminování některých klientů. V neposlední řadě by měla být řešení pracovníka oprávněná vzhledem k profesním a morálním hodnotám.¹²⁵

Význam etiky lze spatřovat také v tom, že se snaží objasňovat principy a hlediska, která směřují člověka k odpovědnému jednání. Studium etiky napomáhá hledat řešení v případech etických dilemat. Díky etické reflexi může být rozhodnutí informovanější.¹²⁶

3.3 Etická dilemata a etické problémy

Nečasová uvádí, že „*etické problémy vznikají v situaci, kdy je evidentní, jak by se sociální pracovník měl rozhodnout, ale toto rozhodnutí se mu osobně přičí. Např. když ne-*

¹²² Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*, s. 88.

¹²³ Srov. MATOUŠEK, O. et.al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 22 a násl.

¹²⁴ Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*, s. 88.

¹²⁵ Srov. MATOUŠEK, O. et.al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 23.

¹²⁶ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 12.

*může poskytnout potřebnou pomoc, protože klient nesplňuje požadovaná kritéria.*¹²⁷ Spoluautoři Henriksen a Vetlesen užívají dva pojmy, a to etický problém a morální problém. Etický problém odkazují na situace, kdy si nejsme jisti, co je správné. Morální problém pak aplikují na situace, kdy víme, co je správné, ale přesto to nekonáme.¹²⁸

Oproti tomu etické dilema je situace, která vzniká v situacích, pokud sociální pracovník čelí volbě mezi dvěma a více alternativními možnostmi rozhodnutí, které pro něho znamenají konflikt morálních principů (např. konflikt práva klienta na sebedeterminaci a povinnosti sociálního pracovníka chránit zdraví klienta). Jaká rozhodnutí bude přijatelnější, není zcela zřejmé.¹²⁹

Banksová poukazuje na prostý fakt, že to, co je pro někoho technická otázka (dodržování pravidel), může druhý vnímat jako etický problém, tedy obtížné rozhodnutí, kdy je ale evidentní, jak by se měl pracovník rozhodnout. Jiný pracovník toto však může prožívat jako etické dilema, u kterého se mu jeví, že přijatelné řešení neexistuje. Jak si ještě ukážeme v kapitole 3.3.1, to, jak danou situaci sociální pracovník vnímá a prožívá, závisí na jeho osobnosti, zkušenostech v morálním rozhodování a jaká je jeho osobní hierarchie hodnot.¹³⁰

Etické problémy a dilemata se nejčastěji objevují ve třech různých oblastech. První oblast se týká práv a kvality života jednotlivců, tedy vztahu klienta a pracovníka (např. konflikt mezi zajištěním klientova spokojeného života a klientova práva na sebeurčení). Další oblast sahá do obecného blaha, kde může dojít ke konfliktu požadavků zaměstnavatele nebo společnosti (např. konflikt potřeb a zájmů klienta a odpovědnosti, kterou má sociální pracovník k zaměstnavateli a společnosti). Poslední oblastí je oblast nerovnosti a strukturálního útlaku, kde jde o dosahování změn v politice zaměstnavatele i společnosti. V některých případech může docházet k problémům ve všech třech rovinách najednou, protože je sociální práce komplexní aktivita s mnoha úrovněmi povinností (odpovědnost ke klientovi, k zaměstnavateli, ke společnosti apod.). Sociální pracovník by měl proto usilovat o vyvážení svých odpovědností i způsobů řešení problémů na různých úrovních.¹³¹

¹²⁷ NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 6.

¹²⁸ Srov. Tamtéž, s. 6.

¹²⁹ Srov. Tamtéž, s. 6.

¹³⁰ Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*, s. 11.

¹³¹ Srov. Tamtéž, s. 7.

Mátel vysvětluje, že každá dilematická situace nemusí obsahovat morální charakter. Představuje následující oblasti sociální práce, ve kterých se mohou etická dilemata vyskytovat:¹³²

- střet osobních hodnot s hodnotami organizace nebo profese,
- konflikt zájmů u několika klientů najednou,
- konflikt zákonných nebo morálních práv,
- konflikt mezi sociálním zabezpečením jednotlivce či minority ve vztahu k majoritě,
- distribuce omezených zdrojů,
- rozdílné pohledy organizace a sociálního pracovníka na zájmy klienta.¹³³

Úzkosti okolo etických dilemat mohou prožívat zejména praktikanti nebo čerství absolventi sociální práce, kteří ještě nezískali zkušenosti. Banksová jmenuje některé z příčin, které vedou ke vzniku prožívání etického dilematu:¹³⁴

1. Nedostatečné zkušenosti a znalosti v nových situacích.
2. Nedostatečná důvěra ve vlastní postavení/pozici v porovnání s dalšími profesemi jako např. lékaři, právníci aj.
3. Nedostatečné ujasnění role sociálního pracovníka a pravidel spojených s touto rolí (např. důvěrnost informací vs. oznamovací povinnost v případech trestné činnosti, opatrování vs. kontrola).
4. Úzké zaměření na potřeby nebo práva klientů bez holistického přístupu ke klientovi.
5. Vnímání komplexnosti případu, která je ale považovaná za tak rozsáhlou a komplikovanou, až se zdá, že nemá řešení.¹³⁵

Mátel k tomuto výčtu dodává ještě jeden případ, který může vést ke vzniku prožívání etického dilematu, a to nedostatek moci ve vztahu k supervizorovi nebo školiteli v průběhu terénní praxe. Mnoho problémových situací nastává při střetu teoretického (studentského) idealismu se sociální prací v praxi a pokud problémová situace v organizace nebyla náležitě se studentem zreflektována na supervizi nebo dialogem se školitelem.¹³⁶

¹³² Srov. MÁTEL, A. et. al. *Etika sociálnej práce*, s. 145 a násl.

¹³³ Srov. Tamtéž, s. 145 a násl.

¹³⁴ Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*, s. 163–169.

¹³⁵ Srov. Tamtéž, s. 163–169.

¹³⁶ Srov. MÁTEL, A. et. al. *Etika sociálnej práce*, s. 146.

Proces vzniku etických dilemat lze rozdělit do čtyř po sobě jdoucích fází. V první fázi jsou pracovníci konfrontováni s nesourodými pracovními podmínkami. Pracovníci poté prožívají zkušenost s těmito podmínkami prostřednictvím skrze morálně neutrální percepce kolizních očekávání.¹³⁷ „Za třetí, v dilemata se v očích sociálních pracovníků mění jen ty konflikty očekávání, vůči nimž jsou pracovníci „morálně citliví“, což znamená, že jsou schopni „číst morální dilema v reálné situaci“ a jsou schopni si „uvědomit morální povahu této situace“. Východiska morální citlivosti budeme označovat jako „morální ideály“. Pokud morální ideály činí sociální pracovníky morálně citlivými, konflikt očekávání prožívají jako obtížné rozhodnutí mezi těžko slučitelnými možnostmi.¹³⁸ V konečné fázi se pracovníci dilematu věnují, pokud dojdou k závěru, že volba mezi neslučitelnými možnostmi je věcí jejich odpovědnosti. V takovém případě, kdy pracovníci pocítují odpovědnost za provedení volby mezi neslučitelnými možnostmi, vznikne tzv. „neodbytné dilema“. Přítomnost pocitu odpovědnosti souvisí s houževnatostí, se kterou pracovníci uplatňují své morálními ideály.¹³⁹

Musil hovoří o dilematech tzv. zjevných a latentních. Za dilemata zjevná se označují ta, u kterých je pracovník nucen volit mezi možnostmi, které mohou být pro něj neslučitelné. Toto dilema pramení z „konfliktu s okolím“ nebo „boje motivů“, které pracovníci prožívají. V prvním případě dilema vyvstává z toho důvodu, že ze strany například vedení nebo pravidel je prosazován určitý postup či přístup, který není přijatelný ze strany pracovníka. Jde především o konflikt s autoritou, která v daném případě rozhoduje. Pro názornou představu můžeme jmenovat příklad z praxe, kdy případová komise v určitém případě rozhodla o odebrání dítěte, ale pracovníci se domnívají, že je to zbytečně drastické řešení a dítěti to spíše uškodí. Ve druhém případě může dilema nastat důsledkem „boje motivů“, které prožívají sami pracovníci. Nemusí jim být nařízeno, jak mají postupovat a rozhodovat, ale pracovníci sami neví, jakou možnost mají zvolit (ku příkladu administrativní zátěž vs. nedostatek času na dialog s klientem). Dilemata latentní se vyznačují tím, že jejich naléhavost ustoupila do pozadí. Nelze říci, že by dilema pominulo úplně, ale je nějakým, pro pracovníky přijatelným způsobem oddalováno.

¹³⁷ Srov. MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*, s. 88.

¹³⁸ Tamtéž, s. 88.

¹³⁹ Srov. Tamtéž, s. 88.

Jelikož dilema nezmizelo, ale jen ustoupilo do pozadí, může se opět objevit a stát se z něj dilema zjevné.¹⁴⁰

3.3.1 Zvládání dilematických situací při práci s klientem

Pracovník, který je konfrontován s dilematickou situací, stojí před složitým rozhodováním. Může se jednat o dilemata podobná, ale zároveň může jít o dilemata unikátní. S tím souvisí i jeden z důvodů, proč neexistuje jednotný a univerzální návod pro řešení dilematických situací v sociální práci. Pracovníci se musí spoléhat sami na sebe a jsou odkázáni k tomu být odpovědni za svá rozhodnutí.¹⁴¹

Řešení etického dilematu závisí tedy především na osobnosti sociálního pracovníka, jeho zkušenostech a vědomostech, jak vnímá situaci, jak je zkušený v morálním rozhodování a jakou má hierarchii hodnot. Osobnost sociálního pracovníka je základním nástrojem, který při své práci používá. Tím máme na mysli důkladnou znalost sebe samého (vcítění se do sebe sama, poznat sebe sama a uvědomovat si své činnosti). Pracovník by měl usilovat o rozvoj vlastní osobnosti, ke kterému významně přispívá supervize. Při řešení etických dilemat či problémů by měla sociálnímu pracovníkovi rozhodování usnadnit znalost etických teorií, základních hodnot profese a etického kodexu sociálních pracovníků.¹⁴² Dobrá znalost právního rámce může rovněž sociálnímu pracovníkovi předem pomoci při řešení dilemat.¹⁴³

Od sociálního pracovníka se při řešení etických dilemat či problémů očekává jednak, že bude postupovat při jednání s klientem na základě specifického kontextu situace, tzn., že bude vycházet z potřeb jednotlivých klientů, a jednak se také očekává, že bude postupovat podle pravidel stanovených zaměstnavatelem, případně dle určitých zavedených postupů a zákonů.¹⁴⁴

Neexistuje univerzální návod na to, jak má sociální pracovník zvládat dilematické situace. Je na každém sociálním pracovníkovi, aby našel vlastní cestu řešení a vyrovnal se v situaci s vlastními omezeními, limity, bariérami i neúspěchy. Pracovníci často při

¹⁴⁰ Srov. MUSIL, L., „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 38 a násl.

¹⁴¹ Srov. MÁTEL, A. et. al. *Etika sociální práce*, s. 146.

¹⁴² Srov. MATOUŠEK, O. et.al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 24–26.

¹⁴³ Srov. Tamtéž, s. 132.

¹⁴⁴ Srov. MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*, s. 83 a násl.

řešení dilematických situací využívají tzv. obranné a adaptační mechanismy, pomocí kterých hledají racionální argumenty, které ospravedlňují motiv jejich jednotlivých rozhodnutí za účelem zachování sebevědomí. Pomocť pracovníkovi může další vzdělávání a supervize.¹⁴⁵ Obdobně i Musil popisuje jako jeden ze způsobů řešení problému či dilemat racionalizaci, která se projeví v případě, že se nedá vyhnout volbě mezi neslučitelnými možnostmi jiným způsobem než akceptací něčeho nepříjemného, přičemž je možné najít alespoň nějaké přijatelné, ospravedlnitelné vysvětlení.¹⁴⁶

V literatuře se setkáme s následujícím doporučeným postupem při řešení etických dilemat, případně problémů. V první řadě je nutné, aby sociální pracovník identifikoval etické dilema, včetně hodnot a povinností, které se dostaly do konfliktu. Následně je vhodné zamyslet se nad tím, koho se řešení dilematu nějakým způsobem dotkne (jakých jednotlivců, skupin nebo organizací). Dalším krokem by měla být důkladná rozvaha všech možných způsobů jednání, včetně pravděpodobných kladných i záporných dopadů pro zúčastněné a společnost jako celek. Tato rozvaha spočívá v kalkulaci všech pro a proti u každého způsobu jednání. Při tom se zohledňují etické teorie a principy (např. deontologická a utilitaristická teorie, etika účasti) a etická doporučení, která jsou na nich založená, etický kodex a právní normy, metody sociální práce a osobní hodnoty sociálního pracovníka (náboženské, kulturní a etnické hodnoty a politická ideologie). Sociálnímu pracovníkovi může také velmi pomoci konzultace se spolupracovníky a supervize. Dalším doporučeným krokem je postup zdokumentovat a řešení zhodnotit.¹⁴⁷

Několik možností zvládání dilemat popisuje Musil. Jedním z nich je zvládání dilematických situací tím, že pracovníci hledají, předávají si a užívají takové pracovní postupy, které jsou pro ně „přijatelné“. Přijatelné v tom smyslu, že jsou v souladu s jejich osobními preferencemi. Jejich rozhodnutí jsou založená na pocitu, že „to mají vyzkoušené“, tedy že vědí, jak docílit svého a vyhnout se zároveň nepříjemnostem. V tomto duchu přistupují pracovníci ke své práci rutinně, aniž by si problematickou situaci uvědomovali.¹⁴⁸ Musil tuto myšlenku dále rozpracovává a tvrdí, že pracovníci si utváří taková pravidla, kterými se řídí při práci s klienty. Tato pravidla jsou do značné míry vý-

¹⁴⁵ Srov. MATULAYOVÁ, T. *Sociálních pracovníkov najviac trápia interpersonálne vzťahy*, s. 19.

¹⁴⁶ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 40.

¹⁴⁷ Srov. MATOUŠEK, O. et.al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 48.

¹⁴⁸ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 35 a násl.

sledkem jejich kolektivní snahy tlumit naléhavost hrozících dilemat a uplatnit přitom své dílčí, osobní nebo subkulturní preference.¹⁴⁹

Je třeba také zmínit způsob řešení dilematické situace, kdy se pracovník nerozhodne pro žádnou možnost. V tomto případě se pracovníci dlouhodobě vyhýbají dilematu, resp. oddalují naléhavost dilematu. V této souvislosti se hovoří také o kultuře poskytovatelů služeb jako kolektivním návodu na obcházení dilemat. Jedná se o existenci určitých společenských pravidel jednání a norem, které umožňují sociální pracovníkům udržovat dilemata v latentní (méně naléhavé) podobě, jelikož konfrontace se zjevnými dilematy je pro každého člověka psychicky náročná. Z tohoto důvodu je kultura nástrojem dlouhodobého zvládnutí dilemat. Je totiž důvodem pro respektování zaběhnutých pravidel a jednání přesto, že je pracovníci považují za svazující nebo jinak nepříjemná.¹⁵⁰

Dalším způsobem zvládnutí dilematických situací je, když pracovník setrvává v dilematu. V takovém případě se pracovník s dilematem identifikuje a zvládá jej setrváním v něm. K tomu dochází, když se pracovník s dilematem ztotožní a dilema se stává součástí jeho života nebo života organizace. Možným řešením je také snaha o změnu nesourodých pracovních podmínek, která je založena na změně podmínek tak, aby byly v souladu s jejich morálním ideálem a nezatěžovaly svědomí pracovníka.¹⁵¹

K těmto představeným způsobům zvládnutí a řešení dilematických situací je také důležité zmínit fakt, že by se měl sociální pracovník při výkonu své práce pravidelně zamýšlet nad motivy svého jednání, nikoliv jen při vzniku dilematických situací.¹⁵²

3.3.2 Vliv hodnot v sociální práci

K jakému řešení se sociální pracovník nakonec přikloní, závisí na vlivu hodnot uznávané profesí i jeho žebříčku osobních hodnot. Z tohoto důvodu se u hodnot na chvíli pozastavíme a seznámíme se s vlivem hodnot v sociální práci. Každý obor (např. filozofie, psychologie, sociologie aj.) pojímají hodnoty jiným způsobem. Obecně lze hodnoty chápat jako vše, co je pro nás významné a důležité. Na hodnoty lze také pohlížet jako na

¹⁴⁹ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 35–43.

¹⁵⁰ Srov. Tamtéž, s. 42 a násl.

¹⁵¹ Srov. MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. *Zvládnutí nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*, s. 93 a násl.

¹⁵² Srov. JANOUŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, s. 508.

normativní standardy, které mají vliv na naše rozhodnutí pro jednu možnost jednání.¹⁵³ „V sociální práci jsou hodnoty důležité z několika důvodů. Určují povahu sociální práce i povahu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, kolegy i širší společností. Hodnoty také ovlivňují, jakou metodu práce sociální pracovník použije, a jsou klíčové při řešení etických dilemat.“¹⁵⁴

Jednání člověka posuzujeme z hlediska jeho morálního významu (zda je dobré či zlé, příjemné nebo nepříjemné atd.). K tomu, abychom si mohli nějaké mravní hodnoty uvědomovat, musíme disponovat určitým hodnotovým citem, podle kterého některé jednání upřednostňujeme nad jiným, čímž si vytváříme určitou hierarchii hodnot.¹⁵⁵

Nyní se zaměříme na základní profesní hodnoty a principy v sociální práci. Biestek koncem 50. let koncipoval sedm principů, které jsou dodnes vlivné a často citované. Biestek je původně nezamýšlel jako etické principy, ale jako principy pro efektivní práci s jednotlivci. Jedná se o níže jmenované principy:¹⁵⁶

1. Individualizace. Uznání jedinečnosti a neopakovatelnosti osobnosti každého klienta.

2. Vyjadřování pocitů. Uznání toho, že každý klient má právo vyjádřit své pocity, a to i ty negativní.

3. Empatie. Sociální pracovník se snaží o vcítění do pocitů klienta a jeho situace.

4. Akceptace. Sociální pracovník vnímá klienta takového, jaký je, se všemi jeho silnými i slabými stránkami, podporuje jeho sebehodnocení a důstojnost.

5. Nehodnotící postoj, nemoralizování. Sociální pracovník nehodnotí osobnost klienta, ale jeho jednání, postoje apod.

6. Sebedeterminace. Sociální pracovník uznává klientovo právo se svobodně rozhodovat. Toto právo je však někdy limitováno úrovní klientovy schopnosti se rozhodovat, právními předpisy aj.

7. Diskrétnost. Sociální pracovník chrání důvěrné informace o klientovi. Je to nejen základní právo klienta, ale také předpoklad pro efektivní práci sociálního pracovníka s ním. I toto právo klienta může být limitováno. Limit pramení z odpovědnosti sociálního pracovníka k sobě, zaměstnavateli, společností a práv ostatních klientů.¹⁵⁷

¹⁵³ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 49.

¹⁵⁴ Tamtéž, s. 49.

¹⁵⁵ Srov. GOLDMANN, R.; CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*, s. 8 a násl.

¹⁵⁶ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 49 a násl.

¹⁵⁷ Srov. Tamtéž, s. 49 a násl.

Jiným způsobem předkládá základní hodnoty Clark. Mezi základní hodnoty řadí jedinečnost a hodnotu každého člověka, svobodu a spravedlnost ve společnosti. Z těchto hodnot poté vyvozuje následující pravidla pro tzv. dobrou praxi, která jsou úzce spjata se základními atributy profese včetně etického kodexu.¹⁵⁸

1. Respektování klienta (úcta). Každý člověk je ze své podstaty jedinečnou bytostí, z čehož vyplývá uznávání a oceňování hodnoty každé osoby bez ohledu na rasu, etnicitu, věk, pohlaví, sexualitu, kulturu, fyzické či intelektuální schopnost atd.

2. Upřímnost, otevřenost a důvěryhodnost ve vztahu ke klientovi. Jako příklad Clark uvádí dobrou informovanost klienta o službách.

3. Vzdělanost a dovednost pracovníka. Sociální pracovník by měl mít na vědomí, že pozice klienta je vždy slabší než pozice sociálního pracovníka, z toho důvodu, že nemá dostatek schopností, znalostí, energie a prostředků, aby svůj problém samostatně řešil.

4. Pečlivost a ochota (horlivost) pracovníka. Zde měl Clark na mysli např. ochotu pracovníka zajít nad rámec svých základních povinností.

5. Účinnost a užitečnost. Byť není zaručené, že se klientova situacelepší, měl by se sociální pracovník seznamovat s výsledky výzkumů, zajímat se o nové efektivnější metody práce a začít je používat při své práci s klientem. Nakonec by měl sociální pracovník také usilovat o zmocnění klienta, aby byl dále schopen svoje problémy řešit sám.

6. Oprávněnost (legitimita). Zasahovat do klientových osobních vztahů, životních plánů a každodenních problémů je dovoleno sociálnímu pracovníkovi jen tehdy, pokud je to legitimní, zaštitěné autoritou (státem, profesní organizace apod.).

7. Spolupráce a odpovědnost. Sociální pracovníci v rámci organizace i mimo ni spolu vzájemně spolupracují, protože jejich spolupráce vychází ze sdílené společné odpovědnosti vzhledem ke klientovi.

8. Autorita a váženost („dobré jméno“). Autorita a váženost se odvíjí od udržování vysoké kvality služby (bezúhonnost, spolehlivost a odbornost pracovníků).¹⁵⁹

Dalo by se říci, že základní hodnoty profese obsahují etické kodexy. V České republice existuje Etický kodex sociálních pracovníků, který byl vydán v roce 1995 Společností sociálních pracovníků. Někteří autoři zdůrazňují, že kodex nemá plnit úlohu detailního průvodce, ale má jednak nabízet obecné principy lidského jednání v eticky

¹⁵⁸ Srov. MATOUŠEK, O. et.al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 39.

¹⁵⁹ Srov. CLARK, CH. L. *Social Work Ethics: Politics, Principles and Practice*, s. 49–62.

implikovaných situacích, regulovat profesní chování pracovníků a jednak chránit klienty před zneužitím úřední moci a zanedbáním péče.¹⁶⁰

Při řešení etických dilemat a problémů může sociální pracovník pociťovat napětí, které pramení z průniku rovin hodnot, které se v konkrétním řešení problému objevují. V profesi sociálního pracovníka může dojít ke střetu osobních, profesních, legislativních, společenských hodnot a hodnot organizace. Osobní hodnoty představují často první východisko k řešení etického problému či dilematu, ze kterého by v ideální situaci tento problém či dilema sociální pracovník řešil sám za sebe, často jen intuitivně a na základě životních zkušeností. Osobními hodnotami mohou být např. ochota k oběti, důvěra v člověka, starost o vlastní bezpečí aj. Do hodnot osobních se promítají hodnoty společenské, které můžeme spatřovat v individuálním jednání s klienty, legislativě, úmluvách, profesních kodexech a také ve strategiích práce jednotlivých organizací. Další systém hodnot tvoří legislativní hodnoty, které se odrážejí z psaného systému zákonů. Vstup legislativy do etického dilematu je dán tím, že právo nemusí vždy vést k optimálnímu řešení. Právní legislativu je proto nutné aplikovat kriticky, tedy brát v potaz jak literu, tak i ducha vývoje. Profesní hodnoty jsou zpravidla nepsané, případně obsažené v profesních a etických kodexech, které určují v dané profesi vztah ke klientům, kolegům v oboru a vůči společnosti. Profesní hodnoty nebývají právně vymahatelné, slouží především k ochraně klienta a sociálního pracovníka tím, že vytváří hranice. V organizacích se ještě můžeme setkat s hodnotami a strategiemi organizace, které si daná organizace vymezuje z důvodu širokého systému profesních hodnot a pro posílení efektivity práce. Konkrétní pracovníci pak v dané organizaci jednají v souladu se specifickými hodnotami organizace a přebírají zodpovědnost za své jednání. Sociální pracovník se ještě může setkat i s dalšími rovinami hodnot, kupř. s kulturními, náboženskými hodnotami klienta, sociálního pracovníka a společnosti, s hodnotami odvozených z přirozených lidských práv atd.¹⁶¹

Z výše uvedených rovin hodnot dochází v sociální práci nejčastěji ke střetu osobních a profesních systémů hodnot. Zjednodušeně řečeno, dochází ke střetu toho, čím sociální pracovník žije jako soukromý občan, a na druhé straně, co zastává jako vykonavatel společensky definované profese. K těmto rovinám hodnot se pak přidávají i další zmíněné roviny hodnot, které však mnohdy v praxi nejsou rozlišovány. Sociální pra-

¹⁶⁰ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 65–71.

¹⁶¹ Srov. FISCHER, O; MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 65–68.

covník má tedy analyzovat práci s hodnotami a pokusit se o následnou volbu takového modelu jednání, u které je schopný zdůvodnit, že sleduje klíčové hodnoty v příslušném rozhodujícím hodnotovém systému.¹⁶²

3.3.3 Etický kodex

Etický kodex je významným nástrojem sociálního pracovníka, který mu poskytuje podporu při řešení etických dilemat.¹⁶³ V Etickém kodexu jsou obsaženy základní hodnoty profese, kterých by se měl sociální pracovník držet. Vedle toho kodex zachycuje poslání profese, zabezpečení vedení, vytváří inspiraci členům profese, profesní identitu, kterou udržuje, zdůrazňuje status profese, je měřítkem pro hodnocení aktuální profese a chrání klienty před zneužitím úřední moci a zanedbáním péče.¹⁶⁴ „*Etické kodexy poskytují mimo jiné i souhrnná poučení v oblasti etických dilemat a chrání profesi před vnějším usměrňováním. Nejde tedy jen o ochranu klientů a vedení profesionálů, ale i o ochranu profese samotné a její autonomie.*“¹⁶⁵

Etické kodexy sociálních pracovníků jsou vydávány profesní asociací. Zrod Mezinárodní federace sociálních pracovníků se datuje k roku 1956 v Mnichově. Současná mezinárodně platná Deklarace etických zásad, přijatá v roce 1994, vychází z etického kodexu, který přijala v roce 1976 Mezinárodní federací sociálních pracovníků. Společnost sociálních pracovníků byla založena v České republice v roce 1990 a v roce 1995 vydala etický kodex.¹⁶⁶ Etický kodex sociálních pracovníků České republiky byl ještě pozměněn a vzešel v platnost v roce 2006, po schválení Společností sociálních pracovníků.¹⁶⁷

Etický kodex je založen na hodnotách lidských práv a sociální spravedlnosti, zároveň vyzdvihuje jedinečnost každého člověka a klade důraz na jeho právo na seberealizaci. Sociální pracovník má klienta vést k převzetí vlastní odpovědnosti. Tento dokument obsahuje především etické zásady, pravidla chování pracovníka v rámci vztahu ke klientovi, ke spolupracovníkům, ke svému zaměstnavateli, ke svému povolání a odbor-

¹⁶² Srov. FISCHER, O. et al. *Etika a lidská práva*, s. 19.

¹⁶³ Srov. Kolektiv autorů. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce* [online].

¹⁶⁴ Srov. GOLDMANN, R.; CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*, s. 84.

¹⁶⁵ FISCHER, O.; MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 84.

¹⁶⁶ Srov. MATOUŠEK, O. et.al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 41 a násl.

¹⁶⁷ Srov. Společnost sociálních pracovníků ČR. *Etický kodex sociálních pracovníků ČR* [online].

nosti a ke společnosti. V závěru tohoto dokumentu nalezneme také etické problémové okruhy a postupy při řešení vzniklých etických dilemat.¹⁶⁸

Můžeme pozorovat proměnu obsahu kodexů v průběhu času, a proto pravidla nejsou koherentní, co se týče formy a obsahu. Obsahem kodexů může být poslání, prohlášení týkající se osobnosti profesionála a hodnot profese, etické zásady, etická pravidla, zásady profesní praxe a její pravidla. Je důležité podotknout, že forma a obsah kodexu bývají spojeny s funkcí kodexu, která je poplatná dané historické a kulturní době.¹⁶⁹

Někteří autoři však zastávají názor, že je potřeba, aby byl Etický kodex aktualizován a více rozpracován. „*Etický kodex by mohl vést sociální pracovníce k odpovědnosti rozporovat či se aktivně postavit všem formám diskriminační praxe a čelit opresivním praktikám vůči klientům. Mohl by výslovně uvádět, že odpovědností sociálních pracovníků je postavit se v zájmu klientů proti opresivním praktikám ze strany nejen kolegů a spolupracujících subjektů, ale i politické reprezentace a státní správy a samosprávy.*“¹⁷⁰ Mezi návrhy na dopracování Etického kodexu najdeme i kladení důrazu na odpovědnost sociálních pracovníků za péči o sebe sama, což neznamená pouze vzdělávání a seberozvoj, ale také odpovědnost za odpočinek a regeneraci, aby byl sociální pracovník připraven odvádět kvalitní práci. Etický kodex by mohl deklarovat odpovědnost za spolupráci s návaznými službami, za kvalitní posouzení životní situace klientů, za situační přístup k řešení nepříznivé sociální situace, za partnerský přístup vůči klientovi, ale zároveň za odpovědnost uvážlivé kontroly vůči klientům.¹⁷¹

Z výše uvedeného si dovolím souhlasit s autory, kteří tvrdí, že Etický kodex neposkytuje přesný návod, jak jednat a rozhodovat se v určité situaci. V tomto rozhodování musí sociální pracovníci použít také svůj vlastní úsudek.¹⁷²

Jednou z dalších námitek k etickým kodexům je, že kodexy nejsou konzistentní, etické principy často nevycházejí z etické teorie a pravidla jednání zase z etických principů. Další kritikou je argument, že je v kodexech evidentní, že etika je profesionálům dána někým z vnějšku, ačkoliv sociální pracovníci do ní vkládají své subjektivní hodnoty. V tomto ohledu kritika upozorňuje na to, že etické principy nelze ustanovit nějakou dohodou autorit. Dalšími námitkami se zpochybňuje, zda lze skutečně dosáhnout kon-

¹⁶⁸ Srov. Společnost sociálních pracovníků ČR. Etický kodex sociálních pracovníků ČR [online].

¹⁶⁹ Srov. FISCHER, O; MILFAIT, R. Etika pro sociální práci, s. 84.

¹⁷⁰ Kolektiv autorů. Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce [online].

¹⁷¹ Srov. Tamtéž [online].

¹⁷² Srov. FISCHER, O; MILFAIT, R. Etika pro sociální práci, s. 18 a násl.

senzu mezi profesionály a veřejností tak, jak je to v kodexech předpokládáno. Objevuje se i námitka, že kodexy jsou vytvářeny pro jednu konkrétní profesi, nicméně si sociální práce vyžaduje stále více multidisciplinární spolupráci.¹⁷³

V souvislosti s procesem vytváření etických kodexů bylo stanoveno devět zásad sociální práce. Jmenovitě se jedná o nezávislost, kdy cíl sociální práce je založen na zplnomocňování klientů k tomu, aby byli schopni řídit si své životy. Další zásadou je osvobození od represe a podřadných životních podmínek, kterou se sociální práce snaží naplňovat podporováním rovnoprávnosti a solidarity lidí. Při třetí zásadě, protidiskriminační princip, se sociální práce uplatňuje nezávisle na rase, věku, náboženství a podobně. Demokracie a lidská práva zaručuje respektování práva jednotlivců i skupin tak, jak jsou deklarována v Chartě lidských práv OSN. Pátou zásadou je spoluúčast klientů, která zahrnuje informování klienta o rizicích, účelech i důsledcích jeho rozhodnutí. Šestou důležitou zásadou je ochrana klienta, kdy je nutné dodržovat diskrétnost či mlčenlivost. Sedmou zásadou je respektování sebeurčení. Poslední dvě zásady jsou odpor proti násilí a osobní odpovědnost.¹⁷⁴

3.4 Etické teorie

Rozum není vždy nezbytným předpokladem pro každý morální postup. V případech, kdy pracovník není schopen najít vědomé důvody jednání, mohou být teorie pokusem o nalezení zdůvodnění. Etické teorie mohou také přinášet „kritický pohled“, aby postupy a řešení nebyly považovány za jednoznačně dané. Teorie tak mohou být pracovníkovi přínosem v tom, že mu poskytnou určitý odstup a pohled na problém z jiné perspektivy, což může přispět k pozměnění interpretace situace.¹⁷⁵

Znalost etických teorií může sociálnímu pracovníkovi v jeho každodenní praxi pomoci rozšířit pohled na analýzu konkrétní situace. Zprvu se může někomu zdát, že různost a mnohočetnost etických teorií pohled na problematickou či dilematickou situaci spíše zkomplikuje. Nicméně to pracovníkům umožňuje vidět věc z několika hledisek, kdy etické teorie mohou přinést více možných pohledů, než by pracovník intuitivně

¹⁷³ Srov. FISCHER, O.; MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 91.

¹⁷⁴ Srov. GOLDMANN, R.; CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*, s. 45 a násl.

¹⁷⁵ Srov. HENRIKSEN, J. O.; VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*, s. 184.

očekával. Nakonec se dá se říci, že každé jednání člověka mnohdy vychází z více hledisek a hodnot. Díky znalosti různých modelů etického uvažování lze lépe identifikovat vlivy, které vstupují do posuzování daného jednání. Základní znalosti a zkušenosti s těmito modely etického uvažování mohou pro sociálního pracovníka představovat zjednodušující prvek při své práci s klienty. Eticky správné či dobré jednání sociálního pracovníka se bude odvíjet od volby způsobu, kterým budou jednotlivé hodnoty vztahy v úvahu, a na jakém modelu sociální pracovník své řešení podloží. Často je třeba také zvážit i kombinaci několika etických teorií.¹⁷⁶

Zavádějící může být aplikace některé z etických teorií, od kterých může sociální pracovník očekávat, že ho přivedou ke správnému řešení situace. Etické teorie nám mají ukázat různé prvky, které mohou náš pohled rozšířit. Etické teorie sociálním pracovníkům tedy neposkytnou jednoznačný návod k aplikaci v určité situaci, ale mohou mu posloužit jako argumentační strategie, které důkladně reflektuje a osvojuje si je.¹⁷⁷ Autoři Jinek a Kříšťan k užívání etických teorií vyjadřují myšlenku: „*To, co můžeme skutečně „používat“, jsou konkrétní toposy, ustálené formy argumentace. Jejich užití vyžaduje dvojí:*

- 1. Jednak je musíme mít dobře zvnitřnělé, což je věc etického vzdělávání, věc učení a naučení.*
- 2. Aby se však nestaly pouhými poučkami, musí být motivované, tj. musí vycházet z našeho vlastního potýkání se s danou situací či problémem a s naším vlastním předběžným etickým rozuměním.“¹⁷⁸*

Aby sociální pracovník správně eticky jednal, měl by mít alespoň minimální přehled o základních etických teoriích a způsobech uvažování. Tento přehled musí celý život stále promýšlet a postupně doplňovat o nové informace i zkušenosti. Orientace v etických teoriích a jejich ovládnutí je úkolem sociálního pracovníka, který patří k základem jeho profese.¹⁷⁹

Sociální pracovník, který má přehled o základních etických teoriích, je zdatný řešit etické dilema nebo problém z více zorných pohledů.¹⁸⁰ Matoušek k tomu více dodává, že sociálního pracovníka „*napadá více možností, jak jednat, a jeho posouzení situace a*

¹⁷⁶ Srov. FISCHER, O. et al. *Etika a lidská práva*, s. 17.

¹⁷⁷ Srov. JINEK, J.; KŘIŠŤAN, A. *Etické teorie a její aplikace – problém pro sociální práci*, s. 127.

¹⁷⁸ Tamtéž, s. 127–130.

¹⁷⁹ Srov. FISCHER, O.; MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 56.

¹⁸⁰ Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 32.

*rozhodnutí jsou pak také odpovědnější. Zároveň bere v úvahu i základní hodnoty a normy profese, které jsou s etickými teoriemi úzce spjaty.*¹⁸¹

V současné době autoři v oblasti etiky sociální práce často redukuje etické teorie pouze na teorie utilitaristického a deontologického typu¹⁸², zabývají se jejich silnými a slabými stránkami a snaží se nalézt možnosti, jak využívat tyto teorie v praxi. V souvislosti s tím bylo kritizováno, že se příliš velká pozornost věnuje konsekvencím (následkům) jednání a méně se soustředí pozornost na motivační stránku etiky a rozvoji morálního života. Jelikož se zdá, že jsou již poznatky o těchto teoriích vyčerpané, postupně autoři začínají přesouvat svou pozornost i k jiným pohledům, a to etice účasti a etice ctností.¹⁸³

Výše jsme si vysvětlili význam etických teorií pro sociálního pracovníka. Pojdme si tedy nyní představit několik málo etických teorií a přístupů, které nám nabízí obšírné pohledy a etické argumentace a širokou škálu pohledů na způsoby řešení etických dilemat.

Etika ctností

*„Ctnost je jakási zběhlost v dobrém jednání. Udělá-li člověk dobrý skutek, může ho udělat jakoby cosi výjimečného, po vnitřním boji a úsilí, a může ho udělat také s lehkým srdcem a radostně, neboť dané jednání je plně v souladu s jeho vnitřním „naladěním“.*¹⁸⁴ Podstatou obou názorných příkladů je uskutečnění dobrého skutku. Ve druhém případě však uskutečnění dobrého skutku spočívá v určité ctnosti. Chápejme ctnost tedy jako určitou kvalitu osobnosti, která uschopňuje člověka ke snadnému a téměř spontánnímu eticky hodnotnému jednání, chcete-li ke konání dobra.¹⁸⁵

Ctnost je možné definovat jako *„stabilní, trvalý postoj vedoucí k uskutečňování dobra.“*¹⁸⁶ V tomto pojetí je ctnostný ten, kdo má určitý postoj projevující se v jednání a tím uskutečňuje dobro. Za ctnosti může považovat odvahu, čestnost, smysl pro spravedlnost, toleranci atd.¹⁸⁷

¹⁸¹ MATOUŠEK, O. et. al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 32.

¹⁸² Tyto teorie si více přiblížíme v kap. 5.

¹⁸³ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 46.

¹⁸⁴ FISCHER, O.; MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 55.

¹⁸⁵ Srov. Tamtéž, s. 55.

¹⁸⁶ HENRIKSEN, J. O.; VETLESEN, A. J. *Blízke a vzdálené: etické teorie a princípy práce s lidmi*, s. 158.

¹⁸⁷ Srov. Tamtéž, 158.

Ctnost je formou jednání, které je jednak automatické a jednak chtěné a angažované. Vyjadřuje střed mezi dvěma extrémními pozicemi. Například štedrost je střední pozicí, která se nachází mezi lakotou a rozhazováním.¹⁸⁸

Ctnosti lze dosáhnout pouze usilovným cvičením, procvičováním schopností, porozumění, silou vůle a ochotou zkoumat otázky. Například ctnost tolerance nám není dána od narození, ale lze jej dosáhnout setkáváním se s druhými, přičemž si osvojujeme, proč vstupovat do otevřeného vztahu s lidmi, jejichž názory jsou zcela odlišné od našich.¹⁸⁹

Ctnost je také pojem vztahový, to znamená, že není zaměřena dovnitř, na rozvoj vlastní osobnosti, ale ven, na mezilidské vztahy. Obdobně již Aristoteles pohlížel na rozvoj osobnosti pomocí ctností na úrovni společenství a pro společenství, nikoliv izolovaně, o samotě. Až v dnešní době se rozvoj osobnosti chápe individualisticky. Etika ctnosti je tedy založena na představě člověka, který je součástí společenství založeného na určitých hodnotách.¹⁹⁰

Etikou ctností se zabývali již antičtí a středověcí myslitelé. Je tématem i mnohých současných etiků. Jedním z nejvýznamnějších současných autorů, který se zasadil o oživení diskuze o ctnostech, je Alasdair MacIntyre.¹⁹¹ Příčinami návratu k etice ctností jsou tyto tři aspekty: vzrůstající pocit morální krize západní společnosti, vzestup historického povědomí a neúplnost moderní etické teorie. Obzvláště třetí důvod je možno považovat za klíčový, protože poukazuje na to, že etika povinností nedokáže adekvátně usměrňovat morální život člověka.¹⁹²

Situační etika

Pro situačně etické rozhodování je klíčová situace, ve které se jedinec nachází. Situace je považována za souhrn faktů, ze kterého není možné vyvodit nějakou povinnost nebo etické doporučení, jak jednat. Eticky správné chování tedy závisí na momentální souhře okolností. Toto pojetí etiky ale celou etiku relativizuje, poněvadž pouhý soubor okamžitých faktorů neimplikuje, jak správně jednat. Z tohoto důvodu situační etika doporučuje

¹⁸⁸ Srov. FISCHER, O.; MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 55.

¹⁸⁹ Srov. HENRIKSEN, J. O.; VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*, s. 162.

¹⁹⁰ Srov. Tamtéž, s. 161 a násl.

¹⁹¹ Srov. FISCHER, O.; MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*, s. 55.

¹⁹² Srov. KUNA, M. *Úvod do etiky ctnosti*, s. 21.

princip lásky, kterým se má dotyčný řídit. V tomto směru pak situační etika navazuje na křesťanskou morálku.¹⁹³

Fletcher koncipuje situační etiku jako metodu, nikoli jako systém. Autor staví situační etiku do protikladu k legalismu, který lpí na zásadách a normách, a k antinomismu, který naopak naprosto odmítá všechny zásady. Situační etiku spatřuje tedy jako třetí možnost při etickém rozhodování. Lidé, jejichž jednání je založené situačně eticky, mají povědomí o morálních normách své společnosti a řídí se jimi. Tyto normy jsou ochotni porušit v případech, kdy je vhodnější se zachovat v rozporu.¹⁹⁴

Etika diskurzu

V současné době se jedná o aktuální etický směr, jehož významným představitelem je Jürgen Habermas. Etika diskurzu navazuje na Kantovu etiku povinností. Habermas přichází s myšlenkou teorie komunikativního jednání, kterou pro potřeby sociální práce interpretoval Geert van der Laan. Laan rozlišil perspektivu systému a perspektivu životního světa. Z perspektivy systému přísluší sociálním pracovníkům ovládací funkce a jsou nuceni ke strategickému jednání. V perspektivě životního světa zastávají sociální pracovníci funkci pomoci opřené o komunikativní jednání.¹⁹⁵

„Etika diskurzu vystupuje do popředí v momentě, kdy jsou narušeny platné normy žitého světa. Jejím smyslem je obnovit dorozumění o platnosti zproblematizovaných norm, kterou autor interpretuje analogicky ke Kantovu kategorickému imperativu. Podstatný rozdíl však podle Habermase spočívá v tom, že kategorický imperativ je vztažen k subjektivnímu vědomí, zatímco etika diskurzu předpokládá a vyžaduje reálnou komunikaci, v jejímž průběhu dojde k intersubjektivnímu dorozumění mezi účastníky a následnému obnovení nároku na platnost zproblematizované normy.“¹⁹⁶

Na tomto místě je třeba zmínit důležitou podmínku vztahu mezi účastníky, a to, aby uznávali vzájemné nároky na platnost k diskuzi. Nastolené normy v etice diskurzu, které vyjdou z diskuzí vedených v zastoupení, nejsou závazné navždy, ale jen do doby, kdy je potřeba je opět předložit k diskuzi.¹⁹⁷

¹⁹³ Srov. KUTNOHORSKÁ, J.; CICHÁ, M.; GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 40

¹⁹⁴ Srov. FLETCHER, S. *Situační etika: nová morálka*, s. 12–33.

¹⁹⁵ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 43–45.

¹⁹⁶ VALENTA, A. *Jürgen Habermas - pokrok postnacionálního věku* [online].

¹⁹⁷ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 43 a násl.

Proti etice diskurzu se vznášá dvě námitky. První námitka upozorňuje na riziko zneužití vlastní moci. V takovém případě by výsledek diskurzu nevzešel ze svobodné komunikace, nýbrž ze skrytého nátlaku. Druhá námitka poukazuje na fakt, že samotná realizace etického diskurzu ještě nezaručuje, že se dosáhne shody a jednotného výsledku. Druhý argument nevidí někteří etici tak fatálně a hovoří o tzv. obhajitelné nejednotě. Tvrdí, že vyšší hodnotu má obhajitelná nejednota, v níž zúčastněné strany diskurzu dosáhly vzájemného porozumění, než nejednotnost, v níž vzájemné argumenty nebyly dostatečně vyslechnuty a zkoumány.¹⁹⁸

Etika péče

Etika péče se snaží nalézt odpovědi na otázky, zda a proč bychom se měli angažovat v pečujících aktivitách; jak by měly být tyto aktivity vykonávány a strukturovány; a jaký je význam péče a pečování. Etika péče sleduje vztahy mezi osobami a předmětem zájmu se tak stává hodnocení vztahů péče. Pro etiku péče je charakteristické, že pojímá osoby jako vztahové a na sobě navzájem závislé.¹⁹⁹

V literatuře tuto teorii nalezneme také pod pojmem etika účasti. Myšlenky této teorie začaly postupně pronikat do sociální práce v souvislosti s radikálním a feministickým hnutím, kdy se objevila snaha zrovnoprávnit postavení žen jakožto sociálních pracovníků, ale i klientek. Poukazuje se na rozhodování mužů v oblastech sociální politiky, akademické půdě apod., ačkoli sociální práci vykonávaly převážně ženy. Představitelkou feministických úvah, které se staly teoretickými zdroji etiky péče, je Carol Gilliganová. Ta ve své polemice s Lawrenceem Kohlbergem rozlišila etiku spravedlnosti a etiku péče.²⁰⁰

Etiku, jež rozvinul a popsal Kohlberg, nazvala Gilliganová mužskou etikou spravedlnosti. Tuto etiku označuje Gilliganová za situačně nezávislou a rigidní, kdy „já“ je autonomní a nezávislé, a člověk se orientuje podle abstraktních práv a povinností. Oproti tomu ženskou etiku péče popisuje jako situačně senzitivní a flexibilní, přičemž „já“ je spojeno s ostatními, a člověk je orientován konkrétními strukturami vzájemných vztahů.²⁰¹

¹⁹⁸ Srov. HENRIKSEN, J. O.; VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*, s. 139 a násl.

¹⁹⁹ Srov. HELD, V. *Etika péče: osobní, politická a globální*, s. 87 a násl.

²⁰⁰ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 39 a násl.

²⁰¹ Srov. Tamtéž, s. 41.

V protikladu s deontologickou i konsekvenencialistickou morální teorií, které se obě zaměřují na racionální rozhodnutí jednajících, etika péče soustředí svou pozornost na to, že osoby jsou silně emocionálně ovlivněny vztahy s druhými lidmi a do těchto vztahů se sami angažují. Etika péče v porovnání s již zmiňovanými morálními teoriemi nepředpokládá, že osoby vstupují do vztahů jako svobodní a rovnoprávní jedinci. Osoby se nachází ve vztazích, které si sami nezvolily, kupříkladu vztahy mezi rodiči a dětmi nebo mezi členy sociálních skupin.²⁰²

Na tomto místě je důležité také zmínit fakt, že etiku péče nelze spojovat výlučně jen s feministickým hnutím, ale některé výzkumy nasvědčují, že např. u Afroameričanů dominuje tento způsob jednání, který vychází ze smyslu pro spolupráci, vzájemnou závislost a kolektivní zodpovědnost.²⁰³

Utilitarismus

Utilitarismus a jemu blízký konsekvenencialismus jsou etické systémy odvozené z anglických slov *utility* a *consequence*, které se překládají jako užitek a důsledek. Vznik utilitarismu se datuje od konce 18. století, ve kterém byla vydána v roce 1780 práce Jeremyho Benthama *An Introduction to the Principles of Morals and Legislation*. O významější rozšíření utilitarismu se zasadil v 19. století John Stuart Mill se svou prací *Utilitarianism*.²⁰⁴

Podstatu utilitaristické etiky si vysvětlíme prostřednictvím konsekvenencialistických, eudaimonistických a hedónistických aspektů, přes které se prolíná maximalismus. Důležitým principem je princip nestrannosti. Pro hodnocení jednání mravního subjektu jsou v utilitaristické etice základním kritériem důsledky tohoto jednání. Mravní subjekt jednající v souladu s utilitaristickou etikou musí zvolit takové jednání, které přinese nejlepší možné důsledky (konsekvenencialismus). Tyto důsledky mají navíc přinášet maximální štěstí pro maximální množství lidí (eudaimonistický aspekt). Podle principu nestrannosti mravní subjekt při svém rozhodování musí připsat stejnou hodnotu zájmům všech mravních subjektů (podle některých autorů dokonce i zvířatům). Jinými slovy, člověk nemá usilovat pouze o své vlastní štěstí, ale o štěstí jako takové. Při rozhodování má

²⁰² Srov. HELD, V. *Etika péče: osobní, politická a globální*, s. 87 a násl.

²⁰³ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 41.

²⁰⁴ Srov. GLUCHMAN, V. *Úvod do etiky*, s. 76.

upřednostnit zájem jiných mravních subjektů před vlastním zájmem či zájmem rodiny, přátel či kolegů.²⁰⁵

Speamann tvrdí, že neexistuje etika, která by nehodnotila správnost jednání podle následků činů. Toto tvrzení vysvětluje tím, že každé jednání vždy něco způsobí. Uvádí příklad na lži²⁰⁶: „*Ten, kdo například považuje lež za zavrženíhodnou, neodhlíží od všech jejích následků, nýbrž přihlíží jen k jednomu následku, a to k tomu, který činí lež lží – k tomu, že následkem lži je oklamání člověka. Bez tohoto následku nejde o lež, neboť jinak by byla lží každá pohádka. Nejde tedy ani o alternativu „smýšlení, nebo odpovědnost“, ani o to, zda se k následkům přihlíží, nebo od nich odhlíží, nýbrž jde o otázku: Za jaké následky nese jednající odpovědnost a k jak vzdáleným následkům až tato odpovědnost sahá?*“²⁰⁷

V utilitarismus existuje mnoho proudů. K těm nejzákladnějším ve 20. století patří utilitarismus činu a utilitarismus pravidla. Utilitarismus činu se opírá o tvrzení, že jednání je správné, pokud přináší nejlepší možné důsledky. Naproti tomu utilitarismus pravidla považuje za správné jednání takové, které následuje určité platné pravidlo ve společnosti nebo v určité sociální skupině. Jednání je hodnocené na základě pravidla a pravidlo na základě důsledků, které z něho vyplývají.²⁰⁸

Ke starším verzím utilitarismu 19. století lze řadit kvantitativní utilitarismus Jeremyho Benthama a kvalitativní utilitarismus Johna Stuarta Milla. Jeremy Bentham chápe zájem společnosti jako sumu individuálních zájmů jejích členů. Šťěstí (dobro) společnosti se tedy zvyšuje, pokud se zvyšuje individuální štěstí (dobro). John Stuart Mill vedle toho předpokládá i kvalitativní rozdíly mezi jednotlivými formami příjemného. Oba se pak shodují v tom, že štěstí má hodnotu samo o sobě. Tímto názorem narážejí na protiargument, kdy kritikové upozorňují na věci, které mohou být hodnotné, ačkoliv ke štěstí nutně nemusí vést (např. přátelství, znalosti, estetické cítění atd.).²⁰⁹

Pokud bychom před uskutečněním jednání chtěli dospět nejprve k závěru o celkových následcích jednání, své jednání bychom nejspíše neuskutečnili a byli bychom dozajista morálně přetížení. Toto je jedna z mnoha dalších kritik utilitarismu, který odvozuje mravní hodnotu jednání z celku předpokládaných následků. Utilitarismus mimo

²⁰⁵ Srov. GLUCHMAN, V. *Úvod do etiky*, s. 76 a násl.

²⁰⁶ Srov. SPAEMANN, R. *Základní mravní pojmy a postoje*, s. 56.

²⁰⁷ Tamtéž, s. 56.

²⁰⁸ Srov. GLUCHMAN, V. *Úvod do etiky*, s. 76 a násl.

²⁰⁹ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 33 a násl.

jiné ztroskotává na komplexnosti a neprůhlednosti dlouhodobých následků našeho jednání. Při hodnocení jednání se kromě následků musí hodnotit i úmysl jednajícího a celý kontext situace. Speamann dochází k závěru, že naše mravní odpovědnost je určitá, pokud je současně ohraničená, to znamená, že pokud nevycházíme z toho, že se musíme vždy odpovídat za celek následků každého našeho činu nebo i za celek následků toho, co jsme ani neučinili. Z toho tedy plyne, že není vždy možné určit, kam až v dané chvíli sahá odpovědnost jednajícího. Rovněž neneseme odpovědnost za následky toho, že jsme něco neučinili, co jsme učinit nesměli nebo co jsme fyzicky vykonat nemohli. Existují však způsoby jednání, které člověku upírají, že je sám o sobě účelem (př. otroctví, sexuální zneužití, mučení atd.). Tato jednání jsou vždy špatná a není přípustná jakékoli kalkulace s následky.²¹⁰

²¹⁰ Srov. SPAEMANN, R. *Základní mravní pojmy a postoje*, s. 56–62.

4 DILEMATA PRACOVNÍKŮ PŘI PRÁCI V AZYLOVÉM DOMĚ PRO MATKY S DĚTMI V TÍSNI

V této kapitole představím etická dilemata, se kterými se setkávají pracovníci při práci v azylovém domě pro matky s dětmi v tísní. Budu vycházet z informací, které jsem získala během několika polostrukturovaných rozhovorů, které jsem vedla s pracovníky v Domově sv. Zdislavy.

Všeobecný nebo individuální přístup ke klientům?

Službu Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní jsme si blíže představili v kap. 2.6. Připomeňme si, že služba je postavena na individuálním přístupu ke klientům. Její chod je pak regulován vnitřními pravidly Domova, které zahrnují domácí řád a pracovní postupy pracovníků. Pracovníci často prožívají dilema, které by se dalo označit za dilema mezi volbou všeobecného a individuálního přístupu ke klientům.

Jedním z příkladů tohoto typu dilematu uvádí pracovnice dodržování návštěvních hodin dle domácího řádu Domova. *„Jednou mimo návštěvní hodinu přišla paní o francouzských holích a domáhala se návštěvy. Klientka, ke které návštěva šla, mi sdělila, že si paní potřebuje na chvíli posadit a odpočinout s ohledem na špatnou chůzi. Asi hodinu před touto návštěvou jsem odmítla návštěvu jiné uživatelce, a to také z důvodu, že nejsou návštěvní hodiny. Častokrát prožívám dilema, zda návštěvu povolit, či nikoliv. Často mám hodně práce a již nemám čas zjišťovat bližší okolnosti. Když návštěvu povolím, ostatní klientky se domáhají také výjimky. Mám také zkušenost, že klientka lže, zkouší pracovníka přemlouvat a snaží se tím o dosažení „svého“.“* Pracovnice na závěr ještě dodává: *„Myslím si, že žádné pravidlo nemůže být zpracováno tak, aby ho bylo možné použít na všechny možné situace, které mohou nastat. Zvláště pak v sociálních službách.“*

Toto dilema úzce souvisí s dilematem, které Musil označuje jako procedurální, nebo situační přístup. Řešení dilematu je založeno buď na předem připraveném řešení problému klienta, nebo pracovník přizpůsobí řešení individuálním potřebám klienta.²¹¹ V případě procedurálního přístupu vnímá pracovník problém klienta jako impuls, na který má reagovat předem daným způsobem. Naproti tomu v rámci situačního přístupu pracovník posuzuje problém klienta jako součást jeho životní situace, ze které vychází při návržení vhodného řešení.²¹²

Pomoc, nebo kontrola?

Každé jednání pracovníka patří buď do kategorie pomoci, nebo kontroly. Jak pomáhání, tak i kontrola patří do profesionálních způsobů práce. Úlehla odlišuje kontrolu od pomoci podle toho, či zájmy jsou zohledněny. V případě kontroly jde o zájmy jiných lidí, nikoliv člověka, o kterého je postaráno. Pomoc je postavena oproti tomu na dojednaném způsobu společné práce, kterou pracovník nabídl a klient si ji zvolil. Autor nevyzdvihuje jeden způsob práce nad druhým, obojí je podle něj potřebné. Upozorňuje však na praxi, ve které se běžně stává, že pracovník častěji zvolí variantu kontroly, a to z toho důvodu, že je rychlejší. Nedostatek času bývá i častou výmluvou pro její zneužití. Je proto důležité, aby pracovník reflektoval vlastní práci a uměl rozlišit mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly. Pracovník si také musí uvědomit, že nelze pomáhat kontrolou.²¹³

Obdobně Kopřiva chápe kontrolu a pomoc v tom smyslu, že „*pokud děláme klientům něco, co si oni nevyžádali, není to pomáhání, nýbrž kontrola.*“ Tuto myšlenku dále rozvíjí a říká, že „*právo pomáhajícího přicházet s vlastní iniciativou musí být vždy spojeno s citlivým vnímáním a respektováním vnitřního světa klienta.*“²¹⁴ Poukazuje také na častý problém, že člověk někdy neví, co potřebuje, a nebo to ví, ale neřekne to. Sociální pracovník mu může svým návrhem pomoci zjistit, co potřebuje.²¹⁵

Toto dilema považují pracovnice Domova sv. Zdislavy za často se objevující při své práci. Jedna pracovnice se k dilematu vyjadřuje: „*Myslím si, že kontrola a pomoc jsou stejně důležité. Jen je třeba vnímat, jaký klient potřebuje větší míru kontroly a který zase*

²¹¹ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 110.

²¹² Srov. Tamtéž, s. 112.

²¹³ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 20 a násl.

²¹⁴ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 46–48.

²¹⁵ Srov. Tamtéž, s. 47.

menší. Klientka, která je negramotná nebo má menší komunikativní schopnosti bude potřebovat zřejmě větší míru kontroly než ta, která je relativně samostatná. Někdy si ale zpětně říkám, zda jsem to s tou kontrolou už nepřehnal. Také u klientek, které nedokáží dostatečně vyjádřit své potřeby a názor, nebo jsou v extrémnějším případě negramotné, cítím velkou zodpovědnost při využití kontroly.“

Druhá pracovnice vypráví konkrétní případ, ve kterém řeší přebírání kontroly nad klientkami. *„Často se stává, že si zjišťuji informace na úřadě práce, jestli některé z našich klientek odevzdali zavčas vše potřebné dokumenty pro přiznání dávek hmotné nouze za daný měsíc. Pokud by neměla vyřízené dávky, neuhradila by pobyt a museli bychom jí ho ukončit. Kolikrát se za klientku i přimlouvám, aby nebyla sankčně vyřazena z úřadu. Jsem někdy na pochybách, jestli bych neměla nechat klientku, aby byla třeba sankčně vyřazena, aby se pro příště poučila, ale na druhou stranu domýšlím, že by to pro ni mohlo být fatální, když by neměla finance na zaplacení nájmu v našem zařízení a přišla by tak o střechu nad hlavou a děti by jí odebraly.“*

Poskytnout informace o klientovi, nebo dodržovat mlčenlivost?

Toto dilema nastává, pokud se někdo (pracovníci orgánu sociálně právní ochrany dětí, orgány činné v trestním řízení) telefonicky dožaduje po pracovníci, aby mu poskytla určité informace o klientce. Pracovnice si ale nemůže být jistá, kdo skutečně volá.

„Několikrát se nám stalo, že nám opakovaně volal jeden muž a pokaždé se představil jako Policie ČR. Vždy zjišťoval informace o pobytu jedné naší klientky. Jedna kolegyně ho ale rozpoznala podle hlasu a zjistili jsme, že se jedná ve skutečnosti o manžela klientky, kvůli kterému odešla s dětmi k nám do azylu. Byl na ní velmi žárlivý, stalkoval ji a takovým způsobem si o ni chtěl zjišťovat informace (kde se pohybuje, v kolik se vrací z práce atp.). Od té doby, když po nás někdo chce poskytnout určité informace po telefonu, tak je většinou požádáme, aby nám žádost poslali písemně třeba e-mailem nebo dopisem. Pokud jsme si jisty a poznáme podle hlasu třeba pracovníci z OSPODu, s kterou delší dobu spolupracujeme, tak tu informaci většinou po telefonu podáme.“, vysvětluje pracovnice.

Poskytovatelé sociálních služeb se mohou mnohdy za účelem prosazování prospěchu klienta ocitat na hraně zákona o ochraně osobních údajů a některých dalších předpisů (např. ohlašovací povinnost). Organizace by si měly uvědomit kolizní a rizikové situ-

ace. Doporučuje se, aby si poskytovatelé na tyto případy zpracovaly metodický materiál, který by byl oporou pro pracovníky při jejich řešení.²¹⁶

Mezi nejčastější důvody, kvůli kterým je spolupráce mezi poskytovateli služeb nedostatečná nebo zcela chybí, se řadí ochrana osobních a citlivých údajů, která znemožňuje předávat informace o klientovi dalším subjektům, poněvadž je poskytovatel povinen zachovávat mlčenlivost.²¹⁷ „Řekla bych, že co se týče předávání informací po telefonu, tak někdy narážíme i my. Klientka za mnou přijde s informací, že byla na státní sociální podpoře, kde jí pracovnice oznámila, že jí třeba nepřiznají přídavky na děti. Není vůbec výjimkou, že naše klientky často systému sociálních dávek vůbec nerozumí, neorientují se v této oblasti, setkávají se často s neochotnými a nepříjemnými pracovníci, takže mi nejsou schopny říci bližší informace, které jim daná pracovnice řekla. Voláme proto společně na úřad práce, abychom zjistili bližší informace, ale bohužel je nám vždy sděleno, že po telefonu nám ani naši klientce žádné informace neposkytnou. Tím jak tady většinou sloužíme jen po jedné, tak není možné, abych se sebrala a udělala doprovod klientce na úřad a tam jí poskytla nějakou podporu při jednání s pracovníci. Čekáme tedy, až přijde nějaké písemné vyrozumění klientce, ve kterém se pak dočteme, co tedy bylo důvodem pro nepřiznání dávek. Podle mě se tak zbytečně ztrácí čas na podniknutí dalších kroků.“ Takto popsala problém sociální pracovnice, který často řeší při své práci v azylovém domě.

Zde uvedu ještě zkušenost sociální pracovnice s etickým dilematem, zda poskytnout informace o klientce, nebo dodržet mlčenlivost. Pracovnice pocítovala konflikt několika odpovědností, a to vůči klientce, ke společnosti i k sobě samé. Ke klientce cítila odpovědnost v tom smyslu, že má chránit její právo na soukromí a důvěrnost jejího sdělení a podporovat ji k vědomí vlastní odpovědnosti tím, že ji informuje o možných rizicích a důsledcích při jejím rozhodování. Vůči společnosti dle Etického kodexu sociálních pracovníků (bod 2.5.1.)²¹⁸ svou zodpovědnost vnímala proto, že by jako sociální pracovník měla upozorňovat příslušné orgány na případy porušování zákonů. Obě tyto odpovědnosti byly v konfliktu k odpovědnosti k ní samé, protože měla obavy, zda by nakonec z toho neměla problémy i ona za neoznámení nezákonného jednání klientky.

²¹⁶ Srov. MACEČEK, R. *Dokumentace terénní práce a ochrana osobních údajů* [online].

²¹⁷ Srov. Seniorzone.cz. HAUKE, M. *Spolupráce s dalšími subjekty při zajištění sociálních služeb* [online].

²¹⁸ Srov. Společnost sociálních pracovníků ČR. *Etický kodex sociálních pracovníků ČR* [online].

„Do azylového domu jsme přijali mladou ženu se dvěma dětmi z důvodu domácího násilí. Klientce jsem byla od počátku klíčovým pracovníkem a řešili jsme společně hledání zaměstnání či příjímku po skončení zrychleného čerpání rodičovského příspěvku, registraci na ÚP, dluhovou problematiku, zajištění sociálních dávek, zajištění odborných lékařů, ZŠ a MŠ atd. V létě klientka nastoupila do pizzerie jako pomocná síla do kuchyně na několik hodin týdně. V jejím rozhodnutí jsem klientku podpořila, nicméně jsem ji vždy vedla k tomu, aby si zajistila u zaměstnavatele pracovní smlouvu. Po měsíci, kdy nepřinesla žádnou smlouvu, mi bylo zřejmé, že zde pracuje načerno. Klientka zároveň pobírala sociální dávky a podporu v nezaměstnanosti. Vždy jsem klientku upozorňovala na nezákonnost jejího jednání a zmínila se i o tom, jaké důsledky to pro ni může mít. Pro klientku bylo v té chvíli důležité, že má drobný příjímek, z kterého si může šetřit na následné bydlení a že se po dlouhé době cítí být užitečná. Jako sociální pracovník jsem zažívala dilema, zda se zmínit o nezákonném chování klientky pracovním oddělení hmotné nouze při šetřeních, které u nás provádí, nebo to zanechat v tajnosti.“ Na konec sociální pracovníce ještě uvedla, jak dané etické dilema řešila. „Rozhodla jsem se nakonec neporušit diskrétnost a zachovat důvěrný vztah s klientkou. Domnívám se, že jsem svou odpovědnost ke státu (společnosti) pojímala širěji, než tomu ve skutečnosti je. Problém plynul také z mé neznalosti trestního zákoníku, čeho se vlastně týká ohlašovací povinnost. Dodneška si taky kladu otázku, jak dalece mám jako sociální pracovník plnit onu roli „agenta státu“.“

Otázka nastolení hranic

U mnoha pomáhajících profesí (lékaři, psychologové, pečovatelky atd.), včetně sociální práce, je důležitý lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem. Pracovníci se často setkávají s lidmi v nouzi, přičemž chování k nim vyžaduje víc než jen slušnost. Potřebují i přijetí porozumění, pocit, že nejsou pracovníkovi na obtíž atp.²¹⁹ Toto platí dvojnásob i v Domově sv. Zdislavy, kde se pracovníci setkávají často s ženami, které řeší domácí násilí, jsou zadlužené, mají sníženou schopnost péče o děti a další zmiňované problémy v kapitole 2.6.

Vztah mezi pracovníkem a klientem by měl mít určité hranice. Tato hranice mezi pracovníkem a klientem se může narušit, jestliže se pracovník ve vztahu ke klientovi

²¹⁹ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 14 a násl.

příliš angažuje a obětuje, což jednak ubírá síly samotnému pracovníkovi a jednak neposiluje samostatnost klienta. Otázkou však zůstává, kde je správná hranice tohoto vztahu?²²⁰

Na problém nastolení hranic vzpomíná jedna pracovnice: „*Vzpomínám si na svou první klientku, paní Lenku, když jsem nastupovala před 14ti lety sem na azyl jako pracovnice v sociálních službách. Po roce, co ukončila u nás pobyt, nás přišla se synem navštívit. Tehdy jsem měla službu. Povídali jsme si společně o jejím nevyhovujícím bydlení na ubytovně apod. Tehdy jsem prožívala dilema, zda jí mám pomoci, ačkoliv je to již bývalá klientka, nebo se do toho neangažovat. Potřeba ji poskytnout pomoc byla u mne silnější. Společně jsme proto podali do novin inzerát s jejím příběhem a dotazem, zda by jí někdo nabídl levné bydlení. Jelikož měla paní Lenka nefunkční mobil, uvedla jsem do inzerátu kontakt na sebe. Následovalo několik desítek telefonátů, převážně mužů, kteří měli spíše zájem o navázání partnerského vztahu. Nakonec šla asi jen na dvě setkání, ale ani v jednom případě se jí byt nelíbil. Upřímně mě celá tato záležitost dost psychicky vyčerpala. Byla to pro mne velká zkušenost. Uvědomila jsem si, že pokud se rozhodnu někomu pomoci, tak si musím stanovit své hranice, kam až jsem ochotna zajít, a kam dovolím pustit toho druhého. Důležité je zachovat si svoje soukromí a pečovat o sebe a o své vztahy s blízkými. Tehdy jsem si s danou klientkou nedokázala vytvořit jasné hranice a bylo to pro mě dilema, neměla jsem také ještě žádné zkušenosti. Dnes už bych se zachovala úplně jinak.*“

Poskytnout, nebo neposkytnout materiální pomoc?

Musil se k tomuto dilematu staví jednoznačně. Účinná pomoc je založená na propojování materiální a nemateriální pomoci a přirovnává ji k „ošetření“ a „léčbě“. Buď tedy pracovník kombinuje obě pomoci v různé míře, nebo se může dopouštět dvou chyb. Za prvé se může příliš zaměřovat na materiální problém, ačkoliv klienta trápí i nemateriální problémy, nebo může dojít k druhé případu, a to, že se pracovník bude soustředit pouze na nemateriální problémy.²²¹

Dilema mezi poskytnutím, či neposkytnutím materiální pomoci popisuje pracovnice, která v zařízení pracuje delší dobu. „*Dříve se stávalo, že byla materiální pomoc dost často zneužívána. Klientky si zajišťovaly potravinové balíčky u jiných služeb najednou.*

²²⁰ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 19.

²²¹ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 130.

Balíčků je omezené množství, takže pracovník opravdu váhal, která z klientek je skutečně potřebná. Tento problém jsme částečně vyřešili tím, že o přidělení/nepřidělení materiální pomoci nyní rozhoduje pouze sociální pracovník po zmapování potřebnosti (aktuální stav potravinových zásob potravin, aktuální příjmy klientky atd.), dříve o tom rozhodovali i klíčoví pracovníci, kteří byli pracovníky v sociálních službách.“

Umožnit návštěvu člověka, který se na klientce dopouštěl násilí, či nikoliv?

Jak jsme si představili v kapitole 2.6, Domov pro matky s dětmi má být bezpečným útočištěm pro ženy, které se ocitly v nepříznivé životní situaci. Takto líčí toto dilema a zkušenosti s ním pracovnice Domova: *„Do Domova přichází často ženy a matky s dětmi z důvodu domácího násilí, kterého se na nich dopouští partner nebo manžel. V některých případech po nějaké chvilce u nás na azylu se tyto ženy přestanou zlobit na svého partnera, který jim ubližoval, a sama vyhledává jeho přítomnost. Ono pak když chce jít za ní na návštěvu a ona o jeho návštěvu stojí, je pro nás dilema, zda mu tu návštěvu umožnit. Na jedné straně chceme danou ženu a její dítě a vlastně i ostatní maminky ochránit a vytvořit jim bezpečné prostředí, ale na druhou stranu, když je otcem jejího dítěte a my mu návštěvu neumožníme, jdeme tím vlastně proti jednomu z našich cílů, a tím je pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou. Vyházím z vlastních zkušeností, kdy za dobu mého působení tady, se mi stalo asi 3x, že přímo v našem objektu se pokusil agresor ublížit své bývalé partnerce a pokaždé musela být přivolána policie.“*

Ukončit poskytování služby, či nikoliv?

V době psaní této práce se pracovníci Domova sv. Zdislavy potýkají s velkým etickým dilematem, zda ukončit poskytování služby klientce, která dlouhodobě porušuje pravidla tím, že stupňovala své agresivní jednání vůči pracovnícím a nedodržovala pořádek, který hraničil s porušováním základních hygienických pravidel. Toto dilema, které je v daném zařízení aktuální, jsem se proto rozhodla blíže představit a nahlédnout na něj optikou vybrané etické teorie.

5 ROZBOR DILEMATU POMOCÍ ETICKÝCH TEORIÍ

Tato kapitola věnuje pozornost etickému dilematu, které nese název „*Ukončit poskytování služby klientce, která dlouhodobě porušuje pravidla Domova, či nikoliv?*“. Nejprve se seznámíme se základními východisky Kantovy etiky, pak si přiblížíme etické dilema formou kazuistiky a poté bude následovat jeho rozbor pomocí vybrané etické teorie, který by nebyl možný bez úvodní teoretické průpravy. V kapitole 3.4 Etické teorie není Kantova etika představena, a to z toho důvodu, že si jí podrobněji představíme v rámci této kapitoly, kde lze přehlednějším způsobem aplikovat tyto poznatky na vybrané dilema.

Kritéria výběru etické teorie podléhala jednak tomu, že Kantova etika patří k hojně využívaným etickým teoriím v oblasti etiky sociální práce²²² a jednak faktu, že přínos Kantova morálního systému spočívá v tom, že dává řád morálním principům, které korespondují s intuitivním morálním usuzováním všech lidí. Všichni se bez většího přemýšlení a zkoumání na nich shodneme.²²³ Nelze pochybovat o tom, že Kantova etika, podobně jako ostatní etické teorie, má své plusy i stinné stránky. Některé námitky proti Kantově etice pak pramení z pouhého nepochopení Kantova morálního systému anebo jednostranného pohledu na něj.²²⁴

Tímto se však nechci přiklánět k názoru, že Kantova etika je jediná správná a vhodná pro řešení etických dilemat a problémů. Podobně lze aplikovat i jiné etické teorie, které přinesou další pohledy na situaci (viz kap. 3.4), avšak v této práci už na ně nebyl prostor. Domnívám se, že bude proto lepší promýšlet vybrané dilema jednou teorií a více do hloubky.

²²² Srov. MATOUŠEK, O. et. al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 30

²²³ Srov. SCRUTON, R. *Kant*, s. 87.

²²⁴ Srov. JIRÁKOVÁ, M. *Kantova morální filozofie – kategorický imperativ* [online].

5.1 Teoretická východiska Kantovy etiky

I. Kant je představitelem etické teorie, která je často označována jako *povinnostní etika* či *etika povinnosti*. Toto označení se užívá proto, že se jedná o etickou povinnost, která vyplývá z mravního zákona. Kant je dokonce považován za zakladatele veškeré moderní etiky.²²⁵ Kantova etika bývá také v literatuře označována za etiku tzv. kategorického imperativu. Můžeme se setkat i s označením *etika úmyslu*²²⁶ nebo *etika smýšlení*.²²⁷

Pro nalezení a určení nejvyššího mravního zákona platí, že Kantova morální filozofie se oprošťuje ode všeho, co je pouze empirické. Pokud má zákon platit morálně (tzn. jako základ závaznosti), je třeba, aby byl spjat s absolutní nutností. Ani lidská přirozenost nebo okolnosti světa nejsou důvody závaznosti mravních zákonů. Dle Kanta tyto důvody máme hledat výlučně v pojmech čistého rozumu. Znalost zákona nelze tedy získat zobecňováním zkušenosti.²²⁸ Kant přináší pohled na člověka, který má jak přírodní, tak i rozumovou složku, přičemž přírodní empirickou rovinu je schopný přesáhnout. Z toho vyplývá, že člověk není k činu motivován pouze libostí a nelibostí (motivace z náklonnosti), nýbrž čistým rozumem (motivace z povinnosti). Kant odmítá odvozovat morální pravidla ze zkušenosti. „*Jde-li však o mravní zákony, je zkušenost (bohužel!) matkou zdání a je nanejvýše zavrženíhodné brát zákony o tom, co mám dělat, z toho, co se dělá, nebo chtít je tím omezovat.*“²²⁹ Motivace z čistého rozumu je nepodmíněný příkaz neboli kategorický imperativ, který platí absolutně a nepodmíněně.²³⁰

Kantova etika přikládá zásadní význam dobré vůli. „*Není-li přítomna dobrá vůle, mohou vést všechny dary (moc, bohatství, čest, zdraví) ke smělosti a zpupnosti. Dobrá vůle totiž koriguje jejich vliv na mysl, a tím i na celý princip jednání, který činí obecně užitečným [...]. Kant má samozřejmě zájem na tom, aby byly následky etického jednání co nejlepší, ale pro mravní posouzení jednání platí na tyto následky se neohlížet.*“²³¹ Dobrá vůle je dobrem o sobě, i přesto, že se nepodaří vytčený záměr provést. Dobrá vůle je Kantem tolik chválena jako dobrá, protože má důvod své dobroty sama v sobě.

²²⁵ Srov. HENRIKSEN, J. O.; VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*, s. 121.

²²⁶ Srov. KUTNOHORSKÁ, J.; CICHÁ, M.; GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 36.

²²⁷ Srov. HENRIKSEN, J. O.; VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*, s. 123.

²²⁸ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 11 a násl.

²²⁹ KANT, I. *Kritika čistého rozumu*, s. 241.

²³⁰ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 30.

²³¹ URBANOVÁ, M.; URBAN, D. *Reflexe vybraného dilematu sociální práce optikou etické teorie I. Kanta*, s. 77.

Je potřeba, aby byly vynaloženy všechny dostupné prostředky v naší moci, poněvadž dobrá vůle v podobě zbožného přání nestačí.²³² Kant rozvíjí svou myšlenku dobré vůle tím, že tvrdí, že: „*Některé vlastnosti jsou nápomocné této dobré vůli a mohou její dílo velice usnadnit, nicméně nemají žádnou vnitřní nepodmíněnou hodnotu, nýbrž vždycky ještě předpokládají dobrou vůli [...]. Neboť bez zásad dobré vůle mohou být i nejvyšší míře zlé [...].*“²³³

Mravnost a mravní zákon představuje pro jedince povinnost, nepodmíněný příkaz, tedy kategorický imperativ.²³⁴ První část kategorického imperativu odkazuje na obecný princip jednání a zní: „*Jednej tak, jako by se maxima tvého jednání měla na základě tvé vůle stát obecným přírodním zákonem.*“²³⁵ Podle této formule má člověk vždy jednat tak, aby se jeho maxima (tj. všeobecné zásady, které člověk subjektivně považuje za potřebné) dala zobecnit.²³⁶

Druhou část kategorického imperativu formuloval Kant takto: „*Jednej tak, abys používal lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek.*“²³⁷ Tato formulace na základě účelu o sobě nám říká, že bychom neměli jednat s druhými lidmi jen jako s objekty nebo prostředky pro naše vlastní cíle. Účel má pocházet z rozumu, musí být nepodmíněný, absolutní a objektivně nutný pro všechny rozumové bytosti. Pokud by byl účel založen např. na motivaci libosti a nelibosti, byl by relativní a představoval by prostředek k uspokojení subjektivních potřeb.²³⁸

Proti myšlence, že každá rozumová bytost je účelem sama o sobě, je často vznášena námitka, že společnosti jsou založené a fungují na principu vzájemné potřebnosti jako prostředky k určitým účelům. Kant s tímto počítal a obhajuje své tvrzení tím, že člověk v takových případech není negován jako osoba a že má každý člověk právo využívat služeb svých druhých, ale musí mít na paměti, že druhý je zároveň účel o sobě. Druhý nelze redukovat jen na prostředek.²³⁹ Pro sociálního pracovníka to znamená, že má uznat schopnost klienta jednat svobodně a nechat ho rozhodovat podle jeho vůle. Pokud toto

²³² Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 20 a násl.

²³³ Tamtéž, s. 20.

²³⁴ Srov. KUTNOHORSKÁ, J.; CICHÁ, M.; GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 36.

²³⁵ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 62.

²³⁶ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 31.

²³⁷ KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 75.

²³⁸ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 31.

²³⁹ Srov. SPAEMANN, R. *Základní mravní pojmy a postoje*, s. 61.

uzná, nebude k němu přistupovat jako k pouhému prostředku. V souladu s kategorickým imperativem nemůže sociální pracovník nutit klienta k nějakému rozhodnutí, aby bylo dosaženo určitého výsledku. Takovou intervencí by pracovník také odpíral klientovi právo na respektování jeho osoby a jeho důstojnost.²⁴⁰ Často se od sociálního pracovníka očekává, že použije všechny prostředky k dosažení stanoveného cíle. Nemůže však být po něm požadováno, aby tohoto cíle dosáhl za každou cenu. Je tedy nepřípustné, aby použil např. manipulaci či zastrašování klienta. Podle Kanta má hodnotu samo o sobě jednání sociálního pracovníka i ve chvíli, kdy se mu nepodaří dosáhnout žádoucího výsledku, ale jeho jednání bylo podřízeno dobré vůli.²⁴¹

Kantova etika se vyznačuje také principem autonomie rozumu či autonomií vůle. Jednající se nerozhoduje podle nějakých pravidel stanovených vnější autoritou nebo podle subjektivního náhledu, ale podle toho, že je toto jednání správné samo o sobě.²⁴² Člověk jako rozumová bytost určuje sama sebe a dává tak sama sobě zákon jednání. Disponuje tedy jistou autonomií rozumu či autonomií vůle, která je základem jeho důstojnosti a vnitřní hodnoty.²⁴³ „Člověk je podřízen jen svému vlastnímu obecnému zákonodárství a je pouze vázán, aby jednal přiměřeně své vlastní obecné zákonodárné vůli.“²⁴⁴ Tím se znovu dostáváme k tomu, že morálka je určena dobrou vůlí, což má být jediné správné východisko pro eticky správné jednání.²⁴⁵

Kant se kriticky vymezuje vůči jednání, které je motivováno pocity a náklonostmi „mít chuť“, „cítit jako správné“.²⁴⁶ Pro sociálního pracovníka může být takové jednání, které je oproštěné od pocitů a nákloností, těžko představitelné. Profesionální sociální pracovník by měl být schopen na základě vlastní sebereflexe se svými pocity, postoji, názory apod. uvědomovat si je, umět s nimi pracovat a udržovat si od nich odstup. Pracovník pak bude schopný věnovat pozornost klientovi a může mu nabídnout dostatek

²⁴⁰ Srov. URBANOVÁ, M.; URBAN, D. *Reflexe vybraného dilematu sociální práce optikou etické teorie I. Kanta*, s. 78.

²⁴¹ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 20 a násl.

²⁴² Srov. KUTNOHORSKÁ, J.; CICHÁ, M.; GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 36.

²⁴³ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 31.

²⁴⁴ URBANOVÁ, M.; URBAN, D. *Reflexe vybraného dilematu sociální práce optikou etické teorie I. Kanta*, s. 77.

²⁴⁵ Srov. KUTNOHORSKÁ, J.; CICHÁ, M.; GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 36.

²⁴⁶ Srov. HENRIKSEN, J. O.; VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*, s. 123.

prostoru v procesu rozhodování pro osobní iniciativu.²⁴⁷ I u Kanta nalezneme pojmy, kterými jsou morální emoce, ctnost či dobrý charakter, nicméně je zasazuje do jiného kontextu své morální filozofie.²⁴⁸

Z výše uvedeného tedy vyplývá, že pokud má být jednání považováno za morální, musí se řídit výlučně morálním rozumem a neohlížet se na výhody pro sebe nebo někoho jiného. Ke správnému rozhodnutí nám pak pomáhá povinnost.²⁴⁹

Valná část kritiků Kantovy etiky kategorického imperativu vytýká jeho opomíjení následků jednání. Také upozorňují na fakt, že Kant svým kategorickým imperativem přibližuje etické normy normám právním. Svou kritikou pokračují v myšlence, že bezvýhradné dodržování kategorického imperativu, kdy se neberou v potaz žádné souvislosti, by znemožnilo existenci jakékoliv společnosti. Dle jejich tvrzení nelze následky jednání opomínat a je na místě zohledňovat souvislosti a možné důsledky. Může totiž dojít k situaci, že člověk, který sice jednal eticky, ale dotčeným osobám uškodil, a způsobí tedy výsledek, který nelze označit za eticky správný. Zdá se, že povinnost jednat vždy podle morálních pravidel, se jeví jako nedostatečná.²⁵⁰ Jednou z dalších námitek bývá také skutečnost, že Kant nepočítá s tím, že by mohlo dojít k soupeření povinností, které by se nacházely na stejné úrovni.²⁵¹

Jiní označují toto uchopení myšlenek za nesprávné pochopení Kantovy etiky. Podle nich Kant pouze ukazuje, že v eticky relevantních situacích lidé cítí, že mají povinnost jednat morálně a že smýšlení jedince dává jeho jednání onu morální hodnotu. Tím však Kant neměl na mysli, že by se lidé neměli vůbec zaobírat následky svého jednání. Pro posouzení případu a pro celkové rozhodnutí i podle Kanta následky máme zvážit²⁵². Zde je na místě připomenout také argument, že není v našich silách dohlédnout veškeré následky našeho jednání.²⁵³

²⁴⁷ Srov. URBANOVÁ, M.; URBAN, D. *Reflexe vybraného dilematu sociální práce optikou etické teorie I. Kanta*, s. 77 a násl.

²⁴⁸ Srov. JINEK, J.; KŘIŠŤAN, A. *Etické teorie a její aplikace – problém pro sociální práci*, s. 127.

²⁴⁹ Srov. URBANOVÁ, M.; URBAN, D. *Reflexe vybraného dilematu sociální práce optikou etické teorie I. Kanta*, s. 79.

²⁵⁰ Srov. KUTNOHORSKÁ, J.; CICHÁ, M.; GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 37.

²⁵¹ Srov. HENRIKSEN, J. O.; VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*, s. 122.

²⁵² Srov. SIROVÁTKA, J. *Bezpodmínečně platný mravní zákon: Etika Immanuela Kanta*, s. 79–99.

²⁵³ Srov. HENRIKSEN, J. O.; VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*, s. 124.

5.2 Identifikace dilematu

Jak již bylo naznačeno v kapitole 4, jedná se o etické dilema, zda ukončit poskytování sociální služby klientce, která dlouhodobě porušuje pravidla, či nikoliv. Nyní obraťme tedy pozornost ke kontextu celé situace a k tomu, co předcházelo vzniku dilematu.

Klientka, paní Lucie²⁵⁴, byla přijatá do Domova sv. Zdislavy se svými dvěma nezletilými dcerami (6 let a 3 roky) z důvodu domácího násilí, kterého se na ní dopouštěl partner (otec mladší dcery). S domácím násilím již zkušenosti měla, kdy jako dospívající ho sama zažívala ze strany svého otce. V té době začala i experimentovat s drogami, konzumovat ve větší míře alkohol a žila i krátkou dobu ve squatu. Poté se od rodičů odstěhovala a žila si svůj život.

Většiny cílů se s paní Lucií podařilo v rámci individuálního plánování naplnit. Paní Lucie si zajistila svého praktického lékaře i pediatra pro své dcery v Klatovech. Starší dcera byla v době nástupu do našeho zařízení předškolákem, tudíž jí pracovníce pomohly se zajištěním mateřské školky. Nyní starší dcera plní povinnou školní docházku a mladší dcera navštěvuje mateřskou školu. V oblasti financí pobírá paní Lucie všechny sociální dávky, na které má nárok. Klientce byla poskytnuta také podpora při řešení dluhové problematiky, na základě které si sjednala nové splátkové kalendáře. Pracovníce pomohly klientce se zajištěním zaměstnání na hlavní pracovní poměr v jednosměrném provozu, kde se klientka setkala s dosud nepoznaným velkým přijetím. Intenzivní podpory se klientce dostávalo i v bytové otázce. Jelikož se klientka z důvodu již zmiňovaného domácího násilí nechce vracet do místa svého trvalého pobytu a také z důvodu vytvoření vazeb na Klatovy, snažily se pracovníce požádat město o udělení výjimky a zmírnění podmínek při rozhodování rady města o přidělení městského nebo sociálního bytu. Žádný byt však zatím klientce přidělen nebyl. Aby si mohla klientka dovolit zajistit alespoň podnájemní byt od soukromé osoby, pomohla jí sociální pracovníce podat a vyřizovat žádost o finanční pomoc od nadace, která by jí poskytla finance na složení kauce. Žádost paní Lucie byla schválena až do výše 30.000,- Kč.

Paní Lucie měla zpočátku ze všeho velkou radost, byla na sebe pyšná, co všechno již dokázala zajistit a byla moc vděčná pracovnícům za pomoc, obzvláště své klíčové pracovníci. K porušení domácího řádu došlo na počátku pobytu ve dvou případech. Nejprve z důvodu zjištěné konzumace alkoholu v objektu Domova a po druhé při nepl-

²⁵⁴ Identifikační údaje klientky smyšleny pro zachování anonymity.

nění úklidů ve společných prostorách Domova dle rozpisu služeb. K velkému zlomu chování paní Lucie došlo v období Vánoc, kdy klientka byla zaměstnána třetím měsícem.

Tehdy si pracovnice při řešení nahlášené rozsáhlé plísně v pokoji klientky začaly poprvé všimnout velkému nepořádku v jejím pokoji, který s klientkou řeší dodnes. Nepořádek dle názoru pracovnic hraničí s hygienickými problémy a směřuje k ukončení pobytu paní Lucie v zařízení. Celou dobu se pracovnice snaží s klientkou domluvit na tom, že jí pomůžou dát pokoj zpět do pořádku. Komunikace s paní Lucií začala být velmi náročná a z její strany někdy i nepřiměřeně agresivní a rozhovory nevedly k žádnému řešení.

Paní Lucie měla také určité rozepře se svou spolubydlící na patře, s kterou sdílí společné prostory, sociální zařízení a kuchyni. Paní Lucie situaci nikdy nechtěla s pracovnicemi přímo řešit. Postupně se stáhla do ústraní, přestala využívat společné prostory, společné sociální zařízení a i kuchyni. Dlouhodobě byly navrhovány různé možnosti řešení (pomoc pracovníka při úklidu pokoje, asistence pracovníka při vaření a praní uživatelky, výměna pokoje pro neshody se spolubydlící na patře atd.). Klientka nikdy na žádné řešení nepřistoupila. Trpěla bludnými představami, že vedoucí Domova se zná s klientkou matkou a že jí předává informace nebo že jí pracovnice chodí do pokoje, kde prohledávají věci, aby našly drogy.

Nepořádek v pokoji se jen stupňuje, v pokoji je velký zápach a těžký vzduch, létající hmyz, bývá zde často nevynesený nočník s močí, použité pleny rozházené po podlaze, zbytky jídel v talířích, odpadky na zemi. Kromě úložných prostor je velké množství věcí umístěné na skříních, pod postelí, na palandách, psacím stole, na podlaze apod. Tím, že paní Lucie odmítá pravidelně větrat a věci vytrít, přispívá tak k tvorbě plísně, a tím i ke zvyšujícím nákladům spojeným s odstraňováním plísně.

Poslední tři měsíce paní Lucie po práci vyzvedává děti ve škole a školce a často se vrací na Domov ve velmi pozdních večerních hodinách. Na dětech je znatelná únava. Paní Lucie se sama cítí unavená, vyčerpaná a podrážděná. Často na děti hrubě křičí. Dlouhými rozhovory se pracovnice snažily klientce doporučit, aby po práci přicházela s dětmi na Domov včas, aby mohla pro sebe a děti připravit kvalitní jídlo, které by jí dodalo energii, věnovala se pak dětem a šla si s nimi včas lehnout. Rovněž byla klientce navrhována i psychologická pomoc, kterou vždy razantně odmítla.

Situace této klientky je poslední čtvrt roku hlavním tématem pracovních porad a supervizí. Dle úsudku pracovníc udělaly vše, co bylo v jejich možnostech a kompetencích. Nedokáží si vysvětlit, proč paní Lucie odmítá jakoukoli pomoc. Vzhledem k tomu, jak velké množství energie vložily do řešení situace paní Lucie a jak velký pokrok klientka udělala, a na druhou stranu, jak se její chování k dětem a k pracovnícím samotným stává nepříjemné, prožívají nyní pracovníce etické dilema. Ukončit poskytování sociální služby této klientce, která dlouhodobě porušuje pravidla, či nikoliv?

Pracovnice si uvědomují, že kdyby klientce byla ukončena smlouva o poskytování sociální služby, zasáhlo by to zásadním způsobem život všech členů rodiny. Ocitla by se s dětmi na ulici bez střechy nad hlavou, přišla by o zaměstnání a děti by jí byly odebrány. Na druhou stranu ale není možné tolerovat klientky jednání a její dlouhodobé porušování domácího řádu.

5.3 Aplikace Kantovy etiky

Podle Kantovy etiky by se pracovníce měly při rozhodování zaměřit na jednání řízené dobrou vůlí²⁵⁵ a své rozhodnutí postavit na objektivním zákoně, který má původ v rozumovém zdůvodnění²⁵⁶. Jejich rozhodování by se mělo odpoutat od pocitů či náklonnosti.²⁵⁷ Rovněž ani důsledky rozhodnutí by neměly zásadním způsobem ovlivňovat jejich promýšlení dilematu. Tím ale není myšleno, že by se pracovníce pro posouzení případu a pro celkové rozhodnutí podle Kanta neměly následky vůbec zvažovat.²⁵⁸

Pokud tedy chtějí pracovníce učinit eticky správné jednání, nemůže být jejich rozhodování motivováno pocity, náklonností (např. lítost, (ne)sympatie, soucit s matkou, s dětmi atd.), ani užitkem či nasbíranými zkušenostmi. Rozhodnutí by tedy mělo být založené na motivaci jednání plynoucí z dobré vůle²⁵⁹ vedené rozumem a myšlenkou nutnosti a obecnosti příslušné maximy.²⁶⁰

²⁵⁵ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 20 a násl.

²⁵⁶ Srov. Tamtéž, s. 62.

²⁵⁷ Srov. HENRIKSEN, J. O.; VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*, s. 123.

²⁵⁸ Srov. SIROVÁTKA, J. *Bezpodmínečně platný mravní zákon: Etika Immanuela Kanta*, s. 79–99.

²⁵⁹ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 20 a násl.

²⁶⁰ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 31.

Pro celkové posouzení případu by pracovnice neměly úplně zavírat oči před následky, které by plynuly z ukončení pobytu. Přičemž platí, že pro mravní posouzení jednání nejsou následky tím mravně nejvyšším.²⁶¹ Jelikož neměla klientka zajištěné žádné následné bydlení, znamenalo by to, že by se stala osobou bez přístřeší, což by mělo za následek nejspíše psychickou a citovou újmu nejen z dané situace, že „přišla o střechu nad hlavou“, ale také při odebrání dětí. Klientka by také mohla přijít o zaměstnání, které ji poskytovalo nejen dobré pracovní podmínky (jednosměrný provoz, možnost přivýdělku aj.), ale bylo také zdrojem výdělku, pocitu užitečnosti a potřebnosti, který dlouhou dobu nezažívala. Získala zde nové známé a přátele, kteří jí mezi sebe otevřeně přijali a dodávali jí pocit sounáležitosti. Práce v této firmě představovala pro ni nejen zdroj povinností, ale i radosti. Následky spojené s neukončením pobytu klientky by byly přibývající škody na majetku zařízení a s tím zvyšující se náklady na opravu, tolerování nepřijatelného chování klientky vůči pracovnícím, ale i nedodržování pravidel zařízení, které by ze své podstaty porušovaly samy pracovnice tím, že by v takovém případě nepostupovaly dle platných pravidel zařízení, které jsou součástí smlouvy o poskytování sociální služby (výpovědní důvody a výpovědní lhůty).

Pokud by pracovnice odůvodňovaly své rozhodnutí neukončit klientce pobyt tím, že to cítí jako správné, aby matka se svými dětmi zůstala pohromadě, jednalo by se o rozhodnutí založené na intuici, které Kant v zásadě odmítá a nepovažuje jej za zdůvodnitelný motiv jednání.²⁶² Toto čistě intuitivní rozhodnutí, které se zakládá na subjektivních dojmech a hodnotách, by pracovnice jen stěží dokázaly zdůvodnit před ostatními (např. klientkami, které domácí řád dodržují, ředitelkou organizace apod.).

Již jsem zmínila, že rozhodování na základě náklonností je Kantem rovněž nepřijatelné. Jednání pracovníc založené na motivech lítosti, soucitu s dětmi anebo naopak nesympatie s klientkou nelze považovat za morální. Obzvláště pozorné by měly být pracovnice v případě uplatnění svého empatického jednání. V souladu s tvrzením Kanta, se může jakákoliv vlastnost, která se na první pohled může zdát jako dobrá a žádoucí sama o sobě, stát škodlivou bez přítomnosti dobré vůle.²⁶³ Z toho vyplývá, že i empatie bez dobré vůle může vést pracovnice k nemorálnímu jednání. Pokud například pracovnice

²⁶¹ Srov. URBANOVÁ, M.; URBAN, D. *Reflexe vybraného dilematu sociální práce optikou etické teorie I. Kanta*, s. 77.

²⁶² Srov. HENRIKSEN, J. O.; VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*, s. 123.

²⁶³ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 20 a násl.

ví, že klientka nemá stanovený dohled Orgánem sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) a navíc z něj má velké obavy, mohla by pracovnice klientku manipulativně zastrašovat odebráním dětí a přimět jí tím k cíli, kterého chce sama dosáhnout (úklid pokoje, slušné chování klientky k pracovnícím atd.).

Dobrá vůle je důležitým východiskem pro eticky správné jednání.²⁶⁴ Úplně jinou situaci přináší příklad, kdyby pracovnice po svém zvážení, že klientce poskytly maximální podporu, se domnívaly, že situace klientky vyžaduje i podporu a opatření od dalších institucí, a rozhodly se proto požádat o navázání spolupráce s OSPODem, který by prošetřil situaci paní Lucie. Tuto skutečnost by pak klientce otevřeně sdělily. Motivem jednání by v tomto případě nebyla již manipulace, ale hledání pomoci a podpory u další instituce, když už pracovnice vyčerpaly všechny své možné prostředky pomoci. V tomto ohledu také platí, že by pracovnice měly odhlížet od následků, které by mohly nastat navázáním spolupráce s OSPODem (OSPOD by například mohl vyhodnotit výchovu dětí jako ohrožující či narušenou a dal by impuls pro odebrání dětí). Jednání pracovníc by bylo v souladu s jejich dobrou vůlí, které se ale nemusí vždy podařit dosáhnout předem vytčeného záměru.²⁶⁵ S odkazem na první část kategorického imperativu²⁶⁶ lze tedy tvrdit, že by se toto rozhodnutí mohlo považovat za univerzálně akceptovatelné pravidlo. V ostatních podobných situacích je takové jednání (pravidlo) přijatelné. Pokud pracovnice dojdou na základně rozumného odůvodnění k závěru, že klientka svým stálým porušováním domácího řádu ohrožuje pobyt svůj a svých dětí, je na místě, aby požádaly pracovnice o spolupráci další instituce, které by již stanovily určitá opatření.

Jestliže Kant tvrdí, že morální zákony nelze odvodit od empirické zkušenosti, neměly by se pracovnice rozhodovat na základě zkušeností, poněvadž jsou zkušenosti nahodilé a subjektivně ovlivněné.²⁶⁷ Pokud někdy dříve řešily obdobnou situaci například tím, že klientce po dlouhodobém porušování pravidel ukončily pobyt, přičemž tento postup by se rozhodly aplikovat i na tento případ na základě předchozí zkušenosti, dopustily by se neprofesionálního jednání. Smysl jejich práce v azylovém domě by se míjel účinkem, protože by postrádal individuální přístup ke klientkám. Jednání pracovníc

²⁶⁴ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 20 a násl.

²⁶⁵ Srov. Tamtéž, s. 20 a násl.

²⁶⁶ Srov. Tamtéž, s. 62.

²⁶⁷ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 30.

na základě empirie by tedy také mohlo vést ke špatnému rozhodnutí optikou Kantovy teorie.

Z druhé části kategorického imperativu vyplývá, že má pracovník uznat schopnost klienta jednat svobodně a nechat ho rozhodovat podle jeho vůle. Pokud toto uzná, nebude k němu přistupovat jako k pouhému prostředku.²⁶⁸ V tomto směru by si pracovníce mohly uvědomit, že když klientka odmítá jakoukoliv pomoc, která je jí nabízena, neměly by jí nutit k nějakému jednání, které by bylo proti její vůli. Rovněž by na sebe neměly přebírat odpovědnost klientky za její situaci. Měly by klientce srozumitelně a citlivě vysvětlit, jaké důsledky její rozhodnutí přinese a jaké jsou možnosti jejího řešení. Poté už by měly nechat klientku, aby se sama rozhodla, k jaké volbě řešení se nakonec přikloní. Takovou intervencí by pracovníce neodpíraly klientce právo na respektování její osoby a důstojnosti. Jak už zde bylo zmíněno v souvislosti s empatií, užití hrozeb odebráním dětí nebo výčitek, přemlouvání apod. by bylo jednak neprofesionální jednání a jednak také z pohledu Kantovy etiky i nemorální. Nejenom, že by klientku použily pouze jako prostředek k dosažení určitého cíle, ale navíc by tím popřely její autonomii vůle.

Na druhou stranu může i klientka využít prostředků manipulace a přistupovat k pracovnícím jako k pouhému prostředku, aby tím dosáhla vlastního prospěchu nebo výhod. Může se například jednat o situaci, kdy klientka začne buď nepřiměřeně agresivně reagovat nebo plakat ve chvíli, kdy jsou s ní projednávány určité prohřešky a není poté možné dále v rozhovoru pokračovat. Jiným příkladem může být situace, kdy klientka hovoří o sebevraždě v případě podání impulzu OSPODu k prošetření situace. Z pozice klientky se takové jednání nedá univerzálně akceptovat, ani ona by totiž neměla chtít pro sebe výjimku. Ačkoliv se pracuje s klientkami Domově sv. Zdislavy individuálně, platí zde určitá pravidla, která musí respektovat všechny klientky včetně pracovníků.

Je důležité, aby si pracovníce při rozhodování také uvědomily, odkud pramení jejich dilema. Nechtějí se přiklonit k variantě neukončit klientce pobyt jenom proto, že vynaložily spoustu energie do tohoto případu a podařilo se jim dosáhnout několika významných cílů s klientkou? Nebo naopak chtějí klientce ukončit pobyt z toho důvodu, aby se tak zbavily nepříjemného napětí, které s sebou dilema přináší, a ukončily tím tak rychleji samotné dilema? Nehrály by v obou případech roli spíše osobní zájmy pracovníce a v tomto ohledu i jistá sobeckost a neprofesionálnost? Tyto motivy jednání Kant

²⁶⁸ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 75.

zásadně odmítá, protože by se pohnutkami pro rozhodování staly vlastní zájmy (zbavení se tíživého pocitu dilematu, pocity marnosti atd.).²⁶⁹

²⁶⁹ Srov. KUTNOHORSKÁ, J.; CICHÁ, M.; GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 37.

6 DISKUZE

Tato kapitola je místem, kde budou prodiskutována zjištěná dilemata pracovníků Domova sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní v Klatovech a téma aplikace etické teorie v sociální práci na vybraném etickém dilematu. Získané poznatky jsou uváděny do vztahu a srovnávány s relevantní literaturou. Tato kapitola je rovněž místem, kde se otevírají nová témata.

V kapitole 4 byla představena dilemata pracovníků, která řeší při své práci v Domově sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní. Nejčastěji pracovnice Domova sv. Zdislavy řeší při své práci etická dilemata, týkající se pomoci a kontroly; všeobecného nebo individuálního přístupu; poskytnutí informací o klientovi nebo zachování mlčenlivosti; otázky nastolení hranic mezi pracovníkem a klientem; poskytnutí nebo neposkytnutí materiální pomoci; umožnit nebo neumožnit návštěvy člověka, který se na klientce dopouštěl násilí a v neposlední řadě aktuální dilema celého zařízení, a to, zda ukončit poskytování služby klientce, která delší dobu porušuje pravidla zařízení, či nikoliv.

Uvedená etická dilemata se promítají do dvou oblastí, a to do oblasti práv a kvality života jednotlivců (týká se vztahu klienta a pracovníka) a do oblasti obecného blaha, kde může docházet ke konfliktu požadavků zaměstnavatele nebo společnosti. Ve třetí nejčastější oblasti, oblast nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku²⁷⁰, kde se objevují etické problémy a dilemata, nebylo rozhovory identifikované žádné dilema pracovníků.

Pracovníci uvedli, že v rámci řešení dilemat je pro ně často důležité popovídání si o dilematu s ostatními kolegy při supervizích a pracovních poradách, vyslechnutí jejich názoru, případně zkušeností s podobnou situací. *„Potřebuji především dostatek času si všechno promyslet. V ideálním případě mi určitě pomůže, když mohu své dilema popsat např. při intervizi v pracovním týmu, poslechnout si zpětnou vazbu a pak si zvolit pro*

²⁷⁰ Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work*, s. 7.

mě tu nejvhodnější variantu.“, uvedla pracovnice. Všichni mají také velkou důvěru ve svém vedoucím pracovníkovi, u kterého ví, že se na něj mohou v případě potřeby kdykoliv obrátit a svěřit se s prožívaným dilematem. Konzultace se spolupracovníky a supervize jsou považovány za jeden z doporučovaných kroků při řešení etických dilemat či problémů.²⁷¹

Jedna pracovnice zmínila svůj názor na řešení dilematu ve smyslu, že absolvování kurzů etiky pracovníka nepřipraví, „nevycvičí“ na to, jak se má zachovat v dilematických situacích. Několika mála kurzů etiky se během své praxe již zúčastnila a žádný přínos v nich nespaturuje. Ostatní pracovnice žádný kurz zaměřený na etické otázky neabsolvovaly, poněvadž se s nabídkami podobného kurzu zatím neseťkaly. Jedna z pracovnic přiznává, že se s nabídkou podobných kurzů setkala, ale vždy si vybrala jiný, pro ni „lákavější téma“ jako např. psychohygienu, asertivitu, práce s emocemi apod. Podobně pracovnice pak zastávají názor, že ani např. etický kodex jim nemůže pomoci v tom, jak dané dilema řešit. Někteří kritici vytýkají etickému kodexu právě to, že v něm nenajdeme vedení ve specifických problematických situacích. Jiní protiargumentují tím, že by to v opačném případě vedlo sociálního pracovníka k bezmyšlenkovitému jednání a zanikl by tak prostor pro vlastní úsudek a rozhodování, čímž by z jeho chování vymizela etická dimenze.²⁷²

Pracovníci se k existenci etických dilemat či problémů staví otevřeně. Ve své profesi si je uvědomují a připouští, že se s nimi při své práci setkávají, přičemž toto setkání je nevyhnutelné. *„Myslím si, že nikdo z nás se nemůže dopředu připravit na řešení etických dilemat. Takových situací, kdy stojíte před dvěma či více možnostmi rozhodnutí, může nastat hodně. Vždycky přijdou situace, které budou těžké a složité, doprovázené lítostí, zlostí, pocitem viny a odpovědnosti apod.*“, uvedla jedna pracovnice. Uvedený přístup pracovnic k etickým dilematům je přesným opakem dilematu, který Musil nazývá latentní. Dilemata latentní se vyznačují tím, že pracovníci jejich naléhavost upozadují. Nelze říci, že by dilema pominulo úplně, ale je nějakým, pro pracovníky přijatelným způsobem oddalováno. Z tohoto dilematu se může stát dilema zjevné, protože zcela nezmyslo, ale jen ustoupilo do pozadí.²⁷³

²⁷¹ Srov. MATOUŠEK, O. et.al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 48.

²⁷² Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 65–71.

²⁷³ Srov. MUSIL, L. *„Ráda bych Vám pomohla, ale...“ Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 38 a násl.

Dvě pracovnice hodnotí existenci etických dilemat pozitivně v tom smyslu, že setkání s každou takovou situací jí nutí zamýšlet se nad vhodností nastavených pravidel a zavedených postupů, které mohou být pracovníky nejednotně chápány a považovány za svazující při jejich práci a zatěžující jejich svědomí. Zastávají také podobný názor, že vnitřní předpisy jsou pro ně významnou podporou při řešení dilemat, ale někdy jsou také jejich zdrojem. Tento způsob řešení etického dilematu je pak v literatuře nastíněn jako snaha o změnu nesourodých pracovních podmínek, která je založena na změně podmínek tak, aby byly v souladu s morálním ideálem pracovníka a nezatěžovaly jeho svědomí.²⁷⁴

Prvnímu zmíněnému dilematu, označenému jako volba mezi všeobecným nebo individuálním přístupem ke klientovi, by se dalo do jisté míry předejít, kdyby pracovníci přidali do domácího řádu Domova výjimku z návštěv, která by byla s klientkou předem konzultována např. s klíčovým pracovníkem v rámci individuálního plánování. Ten by na základě posouzení všech okolností (z jakého důvodu by měla být výjimka udělena, jak často klientka o výjimku žádá atd.) předem rozhodl, zda bude klientce návštěva mimo návštěvní dobu umožněna, a seznámil s tímto rozhodnutím i ostatní pracovníky, kteří by tento den měli službu.

Druhá pracovnice, která zažívala dilema, zda se zmínit o nezákonném chování klientky pracovnícím oddělení hmotné nouze, nebo ctít důvěrnost sdělení, dodává, že jí takové situace nutí se vzdělávat i v dalších oblastech. Právě nedostatek znalostí, nejen v právní oblasti, může vést ke vzniku prožívání etických dilemat.²⁷⁵

Všechny pracovnice se shodly na tom, že při řešení etických dilemat jsou ovlivněny hodnotami, přičemž pociťují největší napětí při střetu osobních a profesních hodnot. Tento střet hodnot je považován v literatuře za nejčastější.²⁷⁶

V kapitole 5 bylo rozebráno etické dilema, které nese název „*Ukončit poskytování služby klientce, která dlouhodobě porušuje pravidla Domova, či nikoliv?*“. Na toto dilema se následně aplikovaly vybrané aspekty Kantovy etiky. Obdobným způsobem, který byl

²⁷⁴ Srov. MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*, s. 93 a násl.

²⁷⁵ Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 132.

²⁷⁶ Srov. FISCHER, O. et al. *Etika a lidská práva*, s. 19.

naznačen v kap. 5, lze postupovat i při aplikaci dalších etických teorií. Tento krok opět patří mezi doporučované postupy při řešení etického dilematu.²⁷⁷

Použitím Kantovy etiky se ukazuje, že může pracovnice vést k úvaze o vlastních motivech i o motivech jednání svých klientů, odpoutat se od řešení založeném na intuici nebo předchozích zkušenostech a hledat univerzálně akceptovatelné pravidlo. Sociální pracovník by se měl při výkonu své práce pravidelně zamýšlet nad motivy svého jednání průběžně, nikoliv jen při vzniku dilematických situací.²⁷⁸

Úlehla nabádá pracovníky, aby se za pomoci supervizorů, kolegů apod. snažil nalézt odpověď na otázky, proč svou práci dělá a proč ji činí určitým způsobem a ne jiným. Motivů jednání a pomáhání pracovníka může být celá řada a autor jmenuje některé z nich: naplnění poslání otevírat druhým cesty k lepšímu životu, mít moc nad tím, co se děje s člověkem, práce jako zdroj financí na živobytí, uspokojení potřeby mít zaměstnání, naplnění potřeby být potřebný a mnoho dalších. Čím více si je pracovník vědom těchto motivů a je schopen odpovědět na výše zmíněné otázky, o to více bude schopný respektovat své potřeby při práci s klientem a nejednat tak na jeho úkor.²⁷⁹

Inspirací může být i to, že podle Kanta má hodnotu samo o sobě jednání sociálního pracovníka i ve chvíli, kdy se mu nepodaří dosáhnout žádoucího výsledku, avšak použil všechny dostupné prostředky podřízené dobré vůli.²⁸⁰ Toto uvědomění by podle mého názoru mohlo představovat prevenci syndromu vyhoření. Pracovník si potřebuje uvědomit, že není jeho úkolem vyřešit všechny lidské problémy. Pracovníci, kteří mají tendenci se příliš „seberozdávat“ berou svou práci nad hranici svých povinností, což může u nich probudit pocity zklamání, méněcennosti, zrady atd., když postupně zjišťují, že se jim nedaří vyřešit určité problémy, ačkoliv pro to dělají vše.²⁸¹ Faktem také je, že jednou z hlavních příčin nástupu syndromu vyhoření jsou především dennodenní a dlouhodobé jednání s lidmi.²⁸² Jelikož chod služby Domova sv. Zdislavy zajišťují 24 hodinové služby pracovníků 7 dní v týdnu, pracovnice jsou ve velmi intenzivním kontaktu s klienty a mohou být syndromem vyhoření více ohroženy. Práci v azylovém domě mohou pracovníkům ztěžovat i objektivní podmínky, a to nedostatek návazných služeb pro kli-

²⁷⁷ Srov. MATOUŠEK, O. et.al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 48.

²⁷⁸ Srov. JANOUŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, s. 508.

²⁷⁹ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 115.

²⁸⁰ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 20 a násl.

²⁸¹ Srov. KLIČKOVÁ, J. *Pracovníci v sociálních službách a syndrom vyhoření* [online].

²⁸² Srov. JEKLOVÁ, M.; REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření* [online].

enty a nedostupnost sociálních a městských bytů. Zajištění následného bydlení je primárním cílem klientů, ale ne zcela vždy je tohoto cíle dosaženo.²⁸³

Kantova etika nabízí pracovníkovi důležitý pohled na přístup ke klientovi, ke kterému se dle kategorického imperativu nemá chovat pouze jako k prostředku či objektu.²⁸⁴ Úlehla zmiňuje velmi častý příznak vyhoření pracovníka, který nastává ve chvíli, kdy se pracovník svým přístupem ke klientovi přesune od pomáhání a zájmem o samotného klienta k prostému plnění svých pracovních povinností. V tomto případě začne pracovník vnímat klienta jako předmět, kterým se zabývá ve své práci, jako odlidštěnou věc bez vlastní identity, důstojnosti či schopnosti.²⁸⁵ „*O klienty ztrácí zájem, takže jejich přání již pro něho není tím nejdůležitějším. Zaměstnání se pak pracovníkovi stává pouze místem, kam chodí plnit povinnosti, místo aby zde energii vydával a přijímal. Typické je to tehdy, když se úřední procedura stane důležitější než nabízení pomoci.*“, vysvětluje problém Úlehla.²⁸⁶ Autor za nejčastější důvod vzniku syndromu vyhoření považuje neschopnost pracovníka rozlišit mezi pomocí a kontrolou nebo zaměňování kontroly za pomoc.²⁸⁷

Etika je důležitou součástí profese sociálního pracovníka. Pomáhá mu zorientovat se v situaci, ve které má učinit rozhodnutí, která mohou být spojena s etickými dilematy či problémy. Sociální pracovník si nikdy nemůže být jistý svým rozhodnutím o způsobu pomoci. Této jistotě se může pouze přiblížit. Nejistotu by se měli naučit pracovníci přijímat a pracovat s ní než na ní pohlížet jako na selhání. Nejistota v rozhodování by měla být impulzem k přemýšlení nad vlastním jednáním a měla by předcházet stereotypnímu jednání, kterým se může dopustit jako profesionálního, tak i morálního selhání.²⁸⁸

Etické teorie mohou pracovníkovi přinést více možných pohledů na problém z několika hledisek a stát se jeho pokusem o nalezení zdůvodnění jednání. Důležitým poznatkem je, že etické teorie skutečně danou dilematickou situaci nevyřeší ani nenabídnou pracovníkovi optimální řešení, ale mohou nám přinést širší pohled na danou situaci

²⁸³ Srov. LINTYMER, V. *Perspektivy perspektivních klientů v azylových domech*, s. 70.

²⁸⁴ Srov. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*, s. 75.

²⁸⁵ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 121.

²⁸⁶ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 121.

²⁸⁷ Srov. Tamtéž, s. 121.

²⁸⁸ Srov. URBANOVÁ, M.; URBAN, D. *Reflexe vybraného dilematu sociální práce optikou etické teorie I. Kanta*, s. 87.

a zároveň přispět k jejich pochopení.²⁸⁹ Toto dokládá i kapitola 5.3, kde i po aplikaci významných aspektů Kantovy etiky na vybrané dilema není zcela zřejmé, jak by měly pracovnice dané dilema řešit. Kantova etika nám ale nabídla mnoho oblastí a pohledů na dilematickou situaci, které by měly pracovnice promýšlet.

Snahou také bylo vyhnout se představení etických teorií jako zcela spolu nesouvisících systémů, které by si vzájemně odporovaly. „*Pokud však chceme dané teorie vůbec srovnávat, je nutné předpokládat určitou základní míru shody v jejich východiscích.*“²⁹⁰ Snažila jsem se proto naopak poukázat na aspekty, které etické teorie vzájemně doplňují, nikoliv od sebe úplně distancují a staví do soupeřících pozic. Viz např. Kantovo nezřeknutí se pojmů morální emoce, ctnosti či dobrého charakteru nebo absolutní opomíjení následků jednání. Etické teorie se vzájemně ovlivňují a navazují na sebe.²⁹¹

Je třeba znovu zdůraznit, že neexistuje etická teorie, která by pomohla pracovníkovi vyřešit všechny aspekty morální skutečnosti. Znalost a osvojení si etických teorií nejenže umožňuje pracovníkovi dívat se na věci z různých úhlů, nýbrž také posiluje jeho profesionalitu, jak říkají autoři Henriksen a Vetlesen, v blízkosti i v odstupu.²⁹² „*Etické teorie by nám měly vnést do problému oba centrální fenomény – jak blízkost tak odstup, Blízkost tím, že nám ukazují, kdo je účastníkem konkrétních situací a že nám co nejpřesněji popíší, co je ve hře, nebo spíše, co je v sázce. Odstup tím, že konkrétní situaci zasadíme do širších souvislostí.*“²⁹³

²⁸⁹ Srov. HENRIKSEN, J. O.; VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*, s. 184.

²⁹⁰ SPAEMANN, R.; LÖW, R. *Účelnost jako filosofický problém: dějiny a znovuobjevení teleologického myšlení*, s. 127.

²⁹¹ Srov. JINEK, J.; KŘIŠŤAN, A. *Etické teorie a její aplikace – problém pro sociální práci*, s. 127.

²⁹² Srov. HENRIKSEN, J. O.; VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*, s. 118.

²⁹³ Tamtéž, s. 118.

ZÁVĚR

Cílem diplomové práce bylo zjistit nejčastější etická dilemata pracovníků ve vybraném azylovém domě pro matky s dětmi v tísní a způsoby jejich řešení. Ze zjištěných etických dilemat se vybralo jedno, nejaktuálnější dilemma daného zařízení, které bylo následně rozebráno optikou zvolené etické teorie, a to sice Kantovy etiky.

Rozhovory za účelem získání potřebných poznatků byly provedeny v jedné sociální službě, kde nyní pracuji, a to v Domově sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní v Klatovech, kde bylo osloveno šest pracovníků (sociální pracovníci i pracovníci v sociálních službách). Všichni oslovení pracovníci s provedením hloubkových polostrukturovaných rozhovorů souhlasili.

V úvodu práce je popsána motivace pro zpracování tohoto tématu, představena struktura práce, cíle a hlavní použité zdroje. Následuje kapitola s popisem metody, jak je postupováno v diplomové práci.

Pro uvedení do tématiky bylo považováno za nutné seznámit čtenáře v kapitole druhé nejprve se specifiky sociální práce v azylových domech (druhy pomoci, cíle a potřeby klientů), s tématy bezdomovectví a osamocených rodičů, které úzce souvisí s tématem azylových domů. Představen byl i azylový dům Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní v Klatovech.

Poté navazují kapitoly věnované etice v kontextu sociální práce, kde je pojednáno o etických dilematech či problémech, představeny způsoby zvládání dilematických a problémových situací při práci s klientem a vysvětlen význam etických teorií, které mohou sloužit sociálnímu pracovníkovi při řešení eticky problémových a dilematických situací. Samostatná podkapitola byla věnována i představení některých etických teorií.

Vytyčeného cíle diplomové práce bylo dosaženo. Dokládají to čtvrtá kapitola pojednávající o konkrétních dilematech pracovníků Domova sv. Zdislavy a kapitola pátá, ve které je rozebráno vybrané dilemma aplikací Kantovy etiky jako jeden z možných příkladů promýšlení etického dilematu pomocí etické teorie v praxi sociální práce.

Samostatná kapitola je věnována rozboru dilematu pomocí jedné vybrané etické teorie. V této kapitole je čtenář nejprve seznámen se základními východisky Kantovy eti-

ky, pak je přiblíženo etické dilema formou kazuistiky a nakonec následuje rozbor dilematu pomocí vybrané etické teorie. Pro aplikaci etické teorie sloužilo aktuální dilema pracovníků Domova sv. Zdislavy, a to „*Ukončit poskytování služby klientce, která dlouhodobě porušuje pravidla Domova, či nikoliv?*“. Obdobným způsobem, který byl naznačen v kapitole 5, lze postupovat i při aplikaci dalších etických teorií. Jak bylo zjištěno, tento krok opět patří mezi doporučované postupy při řešení etického dilematu.

Diskuze obsahuje zjištěná dilemata pracovníků Domova sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísni v Klatovech a zabývá se aplikací etické teorie v sociální práci na vybraném etickém dilematu. Získané poznatky jsou uváděny do vztahu a srovnávány s relevantní literaturou.

Ukázalo se, že pracovníci se k existenci etických dilemat či problémů staví otevřeně. Ve své profesi si je uvědomují a připouští, že se s nimi při své práci setkávají, přičemž považují toto setkání za nevyhnutelné. Daná dilemata promýšlí a reflektují, ať už sami pro sebe, tak i s ostatními kolegy na poradách, což je jeden z doporučených kroků při řešení dilematických situací. Všichni mají velkou důvěru ve svém vedoucím pracovníkovi, u kterého ví, že se na něj mohou v případě potřeby kdykoliv obrátit a svěřit se s prožívaným dilematem. Některá etická dilemata, která pracovnice popisovala, vznikla z důvodu nevhodně nastavených pravidel a zavedených postupů zařízení nebo také z důvodu neznalosti právní oblasti.

V diskuzi jsou dále vyzdviženy momenty, které by mohly být inspirací pro pracovnice, jak pohlížet na dané etické dilema optikou Kantovy etiky.

Práci lze využít ke zreflektování práce daného zařízení v oblasti etických dilemat, přinést řadu nových pohledů a vytvořit diskuzi nad možnými postupy a řešení. Tím může práce také zefektivnit a zvýšit kvalitu poskytované služby. Tato práce by mohla také sloužit ke zvýšení informovanosti laické i odborné veřejnosti o tomto tématu. Závěrem je nutno zmínit, že práce naplnila i můj osobní cíl, a to prohloubení poznatků v oblasti sociální práce v azylových domech a také v oblasti využití etiky ve své profesi sociálního pracovníka.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Tištěné dokumenty

1. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Academia, 1994. ISBN 80-200-0917-5.
2. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. 3. vyd. Praha: Academia, 2001. ISBN 80-200-093-1.
3. ARNOLDOVÁ, A. *Vybrané kapitoly ze sociálního zabezpečení. II. Část – Sociální pomoc a sociální služby*. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1852-4.
4. BANKS, S. *Ethics and values in social work*. 2nd ed. New York: Palgrave, 2001. ISBN 0-333-94798-3.
5. CLARK, CH. L. *Social Work Ethics: Politics, Principles and Practice*. New York: Palgrave, 2000. ISBN 0-333-71934-4.
6. FISCHER, O. et al. *Etika a lidská práva*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. ISBN neuvedeno.
7. FISCHER, O.; MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.
8. FISCHER, O.; MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. Kapitola 4. Základní etické teorie, s. 46- 58. ISBN 978-80-904137-3-3.
9. FLETCHER, S. *Situační etika: nová morálka*. Praha: Kalich, 2009. ISBN 978-80-7017-126-4.
10. FROŇKOVÁ, V. Azylové domy pro matky s dětmi v České republice a potřeby cílové skupiny, které naplňují. *Forum sociální práce/social work forum*. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, 2018, roč. 10, č. 2, s. 75-81. ISSN 2336-6664.
11. GLUCHMAN, V. *Úvod do etiky*. 3. dopl. a upr. vyd. Brno: Tribun EU, 2008. ISBN 978-80-7399-552-2.
12. GLUMBÍKOVÁ, K. et al. Sociální práce a terapie v azylových domech. *Sociální práce/sociální práce*, 2017, roč. 17, č. 5, s. 36-51. ISSN 1213-6204.
13. GLUMBÍKOVÁ, K.; GOJOVÁ, A. Vnímané potřeby klientek azylových domů pro ženy a matky s dětmi. *Sociální práce/sociální práce*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2016, roč. 16, č. 3, s. 21-38. ISSN 1213-6204.
14. GOLDMANN, R.; CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2004. ISBN 80-244-0907-0.
15. HELD, V. *Etika péče: osobní, politická a globální*. Praha: Filosofia, 2015. ISBN 978-80-7007-447-3.
16. HENDL, J. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. 4. vyd. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
17. HENRIKSEN, J. O.; VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*. Brno: Albert, 2000. ISBN 805-85834-85-5.

18. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 2. doplň. a přeprac. Vyd. Praha: Triton, 2018. ISBN 978-80-73-414-9.
19. JANOUŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-5034.
20. JINEK, J.; KŘIŠŤAN, A. Etické teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. *Sociální práce/ Sociálna práca*, 2011, č. 2, s. 125-132. ISSN 1213-624.
21. KANT, I. *Kritika čistého rozumu*. Praha: OIKOYMENH, 2001. ISBN 80-7298-035-1.
22. KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. Praha: Svoboda, 1976. ISBN nevedeno.
23. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 5. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
24. KUNA, M. *Úvod do etiky ctnosti*. Ružomberok: Katolícka univerzita v Ružomberku, Filozofická fakulta, 2010. ISBN 978-80-8084-605-3.
25. KUTNOHORSKÁ, J.; CICHÁ, M.; GOLDMAN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.
26. LINTYMER, V. Perspektivy perspektivních klientů v azylových domech. *Éthum: bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci*, 2002, č. 35, s. 69-72. ISSN nevedeno.
27. MATOUŠEK, O. et al. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
28. MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál: 2003. ISBN 80-7178-548-2.
29. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. přeprac. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
30. MAREK, J.; HOTOVCOVÁ, J.; STRNAD, A. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.
31. MATOUŠEK, O.; KODYMOVÁ, P.; KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální praxe v praxi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2010. Kapitola 3. Sociální práce s osamocenými rodiči, s. 43–55. ISBN 978-80-7367-818-0.
32. MATULAYOVÁ, T. Sociálních pracovníků najviac trápia interpersonálne vzťahy. *Sociální práce/ Sociálna práca*, 2006, č. 3, s. 18-19. ISSN 1213-6204.
33. MÁTEL, A. et al. *Etika sociální práce*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociální práce sv. Alžběty, 2010. ISBN 978-80-89271-85-6.
34. MÁTEL, A.; SCHAVEL, M.; MÜHLPACHR, P.; ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno: Institut mezioborových studií, 2010. ISBN 978-80-87182-13-0.
35. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
36. MUSIL, L.; NEČASOVÁ, M. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In ŠRAJER, J., MUSIL, L. a kol. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice, Brno: Albert, 2008, s. 83 – 106. ISBN 978-80-7326-145-0.

37. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
38. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-1.
39. NOVOSAD, L. *Základy teorie a metod sociální práce. II. díl: vybrané problémy, přístupy a metody sociální práce*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2004. ISBN 80-7083-890-6.
40. PĚNKAVA, P. Sociální práce s osobami bez přístřeší. *Éthum: bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci*. Praha: Sdružení pro sociální pedagogiku a sociální prevenci, 2002, č. 35, s. 50–63. ISSN neuvedeno.
41. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce: podklady ke stížím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2000. ISBN 80-85850-00-1.
42. SCRUTON, R. *Kant*. Praha: Argo, 1996. ISBN 80-85794-92-6.
43. SEMRÁDOVÁ, I. *Etika. Přehled etických teorií*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2005. ISBN 80-7041-403-0.
44. SIROVÁTKA, J. Bezpodmínečně platný mravní zákon: Etika Immanuela Kanta. In ČAPEK, J. et al. *Přístupy k etice II*. Praha: Filosofia, 2015, s. 77-110. ISBN 978-80-7007-442-8.
45. SPAEMANN, R. *Základní mravní pojmy a postoje*. Praha: Svoboda, 1995. ISBN 80-205-0484-2.
46. SPAEMANN, R.; LÖW, R. *Účelnost jako filosofický problém: dějiny a znovuobjevení teleologického myšlení*. Praha: OIKOYMENH, 2004. ISBN 80-7298-111-0.
47. ŠKULECOVÁ, A.; JANKOVSKÝ, J. Význam etických aspektů práce v pomáhajících profesích. *Sociální práce/ Sociálna práca*, 2004, č. 4, s. 54–61. ISSN 1213-624.
48. ŠVARÍČEK, R.; ŠEĐOVÁ, K. et al. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 2. vyd. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.
49. THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-806-6.
50. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9
51. URBANOVÁ, M.; URBAN, D. Reflexe vybraného dilematu sociální práce optikou etické teorie I. Kanta. *Sociální práce/ Sociálna práca*, 2019, č. 6, s. 75–90. ISSN 1213-624.

Internetové zdroje

52. ARAPOGLOU, V.; GOUNIS, K.; SIATITSA, D. Revisiting the Concept of Shelterisation: Insights from Athens, Greece [online]. *European Journal of Homelessness*. Vol. 9, No. 2, 2015 [cit. dne 12. 11. 2019]. Dostupné na WWW:

- <<https://www.feantsaresearch.org/download/arapoglou-gounisejh2-2015article65928720094708322973.pdf>>.
53. Církev.cz. TETIVA, T. *Charita ČR zkoumá, proč pro některé lidi neexistuje vhodná pomoc* [online]. Publikováno 24. května 2019 [cit. dne 15. 10. 2019]. Dostupné na WWW: <<https://www.cirkev.cz/cs/aktuality/190524charita-cr-zkouma-proc-pro-nektere-lidi-neexistuje-vhodna-pomoc>>.
 54. COHEN, D.; CRABTREE, B. *Qualitative Research Guidelines Project* [online]. Publikováno v červenci 2006 [cit. dne 1. 1. 2020]. Dostupné na WWW: <<http://www.qualres.org/HomeSemi-3629.html>>.
 55. Český statistický úřad. *Podíl dětí narozených mimo manželství v letech 1950-2018* [online]. Aktualizováno dne 24. 6. 2019 [cit. dne 1. 10. 2019]. Dostupné na WWW: <<https://www.czso.cz/csu/czso/podil-deti-narozenyh-mimo-manzelstvi-v-letech-1950-2018>>.
 56. Český statistický úřad. *Pohyb obyvatelstva* [online]. Aktualizováno dne 12. 9. 2019 [cit. dne 1. 10. 2019]. Dostupné na WWW: <<https://www.czso.cz/csu/czso/cri/pohyb-obyvatelstva-rok-2018>>.
 57. Český statistický úřad. *Samoživitelky: Jak žijí a za co utrácejí u nás a v Evropě* [online]. Zveřejněno dne 27. 2. 2015 [cit. dne 1. 10. 2019]. Dostupné na WWW: <<https://www.czso.cz/documents/10180/26828110/csav022715.pdf/05b02590-6371-4a9b-a49b-eab44bea757f?version=1.0>>.
 58. ETHOS. *Typology on Homelessness and Housing Exclssion* [online]. 2017 [cit. dne 19. 9. 2019]. Dostupné na WWW: <<https://www.feantsa.org/download/ethos2484215748748239888.pdf>>.
 59. Farní charita Beroun. *Azylový dům sv. Josefa pro matky/otce s dětmi v tísní* [online]. © 2019 Charita Česká republika [cit. dne 10. 11. 2019]. Dostupné na WWW: <<https://beroun.charita.cz/res/archive/036/003987.pdf?seek=1457609849>>.
 60. FRONĀKOVÁ, J. *Problematika azylového bydlení* [online]. České Budějovice, 2019 [cit. dne 18. 11. 2019]. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce H. Machulová. Dostupné na WWW: <https://wstag.jcu.cz/portal/studium/prohlizeni.html?pc_pagenavigationalstate=AAAAAQAG-MjI1NDcxEwEAAAABAAhzdGF0ZUtleQAAAAEAFc05MjIzMzcyMDM2ODU0NzY4NzQwAAAAAA**#prohlizeniSearchResult>.
 61. HRADECKÝ, I. et al. *Definice a typologie bezdomovectví* [online]. Praha: Naděje, 2007 [cit. dne 17. 10. 2019]. ISBN 978-80-86451-13-8. Dostupné na WWW: <<https://www.nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/2007dtbezd.pdf>>.
 62. HRADECKÝ, I. *Národní zpráva o bezdomovství v České republice* [online]. Praha, 2005 [cit. dne 17. 10. 2019]. Dostupné na WWW: <https://www.nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/2005nzob_cz.pdf>.

63. International Federation of Social Workers. *Global definition of social work*. [online]. IFSW, © 2020 [cit. 16. 2. 2020]. Dostupné na WWW: <<http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>>.
64. JEKLOVÁ, M.; REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření* [online]. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006 [cit. dne 13. 3. 2020]. Dostupné na WWW: <http://www.kapezet.cz/admin/data/articleFiles/31/soubor_7027479.pdf>.
65. JIRÁKOVÁ, M. *Kantova morální filozofie – kategorický imperativ* [online]. Liberec, 2019 [cit. dne 8. 3. 2020]. Bakalářská práce. Technická univerzita v Liberci. Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická. Katedra filozofie. Vedoucí práce M. Trčka. Dostupné na WWW: <<https://dspace.tul.cz/bitstream/handle/15240/153484/BP.marketa.jirakova.pdf?sequence=1>>.
66. KLIČKOVÁ, J. *Pracovníci v sociálních službách a syndrom vyhoření* [online]. Zlín, 2015 [cit. dne 13. 3. 2020]. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Fakulta humanitních studií. Institut mezioborových studií. Vedoucí práce R. Oralová. Dostupné na WWW: <http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/32471/kli%20kov%C3%A1_2015_dp.pdf?sequence=1>.
67. Kolektiv autorů. Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce [online]. *Sešit sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015 [cit. dne 14. 1. 2020]. Dostupné na WWW: <<https://www.mpsv.cz/documents/20142/953091/4ssp.pdf/2af07787-f05f-f1c9-2cc5-1171dc446ac0>>.
68. MACEČEK, R. Dokumentace terénní práce a ochrana osobních údajů [online]. In *Profesní dovednosti terénních pracovníků. Sborník studijních textů*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008 [cit. dne 4. 3. 2020]. Dostupné na WWW: <http://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/sbornik_tp.pdf>.
69. MPSV. *Právní předpisy pro sociální služby* [online]. [cit. dne 22. 9. 2019]. Dostupné na WWW: <<https://www.mpsv.cz/cs/7334>>.
70. MPSV. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. [cit. dne 16. 2. 2020]. Dostupné na WWW: <<https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb>>.
71. MPSV. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách* [online]. Účinnost od 1. 10. 2017. [cit. dne 7. 10. 2019]. Dostupné na WWW: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf/a538a1ee-153e-a989-b2b5-c62ae97d5262>.
72. Oblastní charita Klatovy. *Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní – základní informace* [online]. [cit. dne 16. 2. 2020]. Dostupné na WWW: <<https://www.charitakt.cz/J-P/matky-s-detmi/domov-sv-zdislavy-pro-matky-s-detmi-v-tisni/domov-sv-zdislavy-pro-matky-s-detmi-zakladni-informace/>>.
73. PĚNKAVA P. *Výchovně-vzdělávací prvek v sociální práci s cílovou skupinou osob bez přístřeší*. Rigorózní práce. Univerzita Karlova v Praze. Fakulta filozofická. Katedra sociální práce. Vedoucí práce: Koldinská K. Praha: 2010 [cit. dne

17. 10. 2019]. s. 23–27. Dostupné na WWW: <<https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/84545/>>.
74. Revue pro sociální politiku a výzkum. *MPSV připravuje návrh novely zákona o sociálních službách, která má přinést systémové změny* [online]. Publikováno 1. srpna 2019 [cit. dne 15. 9. 2019]. © 2019 Institut pro sociální politiku a výzkum z.s. ISSN 2570-8481. Dostupné na WWW: <<https://socialnipolitika.eu/2019/08/mpsv-pripravuje-novelu-zakona-o-socialnich-sluzbach-ktera-ma-prinest-systemove-zmeny/>>.
75. Sdružení azylových domů v ČR, z.s. [online]. [cit. dne 7. 10. 2019]. Dostupné na
76. Seniorzone.cz. HAUKE, M. *Spolupráce s dalšími subjekty při zajištění sociálních služeb* [online]. Praha, 2016 [cit. dne 4. 3. 2020]. Dostupný na WWW: <<https://www.seniorzone.cz/33/spoluprace-s-dalsimi-subjekty-pri-zajistovani-socialnich-sluzeb-uniqueidmRRWSbk196FNf8-jVUh4Evja1o8xjKJF1duRMXm0qrA/?query=spolupr%20ce%20dal%B9%EDmi%20subjekty&serp=1>>.
77. Společnost sociálních pracovníků ČR. *Etický kodex sociálních pracovníků ČR* [online]. 2006 [cit. dne 28. 1. 2020]. Dostupný na WWW: <<http://socialnipracovnici.cz/sekce-socialnich-pracovniku/article/ke-stazeni>>. WWW: <<https://web.archive.org/web/20160325045204/http://www.azylovedomy.cz/>>.
78. ŠUPKOVÁ, D. et al. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR* [online]. Praha: Grada, 2007 [cit. dne 13. 11. 2019]. ISBN 978-80-247-2245-0. Dostupné na WWW: <<https://www.nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/2007zpb.pdf>>.
79. VALENTA, A. Jürgen Habermas - pokrok postnacionálního věku [online]. *Kontexty*. 2017, roč. IX, č. 2 [cit. dne 25. 2. 2020]. Dostupné na WWW: <<https://www.institutvk.cz/clanky/836.html>>.
80. VOCHOZKOVÁ, M. *Specifika sociální práce v podmínkách azylových domů* [online]. České Budějovice, 2007 [cit. dne 13. 11. 2019]. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Zdravotně sociální fakulta. Katedra sociální práce a sociální politiky. Vedoucí práce L. Kozlová. Dostupné na WWW: <https://wstag.jcu.cz/portal/studium/prohlizeni.html?pc_pagenavigationalstate=AAAAAQAG-MjI1NDcxEwEAAAABAAhzdGF0ZUtleQAAAAEAFc05MjIzMzcyMDM2ODU0NzY4Mjk3AAAAAA**#prohlizeniSearchResult>.
81. Zákon č. 117/1995 Sb, o státní sociální podpoře [online]. Aktuální znění k 1. 7. 2019. [cit. dne 22. 9. 2019]. Dostupné na WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-117#cast2>>.
82. Zákon č. 89/2012 Sb, občanský zákoník [online]. Aktuální znění k 1. 12. 2018 [cit. dne 4. 10. 2019]. Dostupné na WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89#cast2>>.

83. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online]. Aktuální znění k 1. 7. 2019 [cit. dne 21. 2. 2020]. Dostupné na WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>>.

Další zdroje

84. Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 1*. Klatovy: Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní, 2018. ISBN neuvedeno.
85. Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní. *Standardy kvality sociálních služeb: Standard č. 13*. Klatovy: Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní, 2017. ISBN neuvedeno.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha I. Seznam otázek k rozhovorům s povolením k výzkumu (vlastní zdroj)

Příloha II. Oblasti potřeb a dílčí potřeby, které byly z výpovědi sociálních pracovníků azylových domů analyzovány jako nejčastější (Zdroj: FROŇKOVÁ, V. Azylové domy pro matky s dětmi v České republice a potřeby cílové skupiny, které naplňují)

PŘÍLOHY

Příloha I.

Seznam otázek k rozhovorům s povolením k výzkumu (vlastní zdroj)

CÍL PRÁCE

Cílem diplomové práce je zjistit nejčastější etická dilemata pracovníků ve vybraném azylovém domě pro matky s dětmi v tísní a způsoby jejich řešení. Výsledky tohoto výzkumu budou následně rozebrány optikou vybraných etických teorií. Práce pak může posloužit k zreflektování práce daného zařízení v oblasti etických dilemat, přinést řadu nových pohledů a vytvořit diskuzi nad možnými postupy a řešeními.

Výzkumná otázka 1: Jaká nejčastější etická dilemata řeší pracovník při své práci v zařízení?

Výzkumná otázka 2: Jak se daná dilemata řešila/řeší v zařízení?

- 1) Setkáváte se při své práci s etickými dilematy?
- 2) S jakými konkrétními etickými dilematy se setkáváte? Uveďte a popište dilema v kontextu dané situace (ve zkratce popsat příběh klienta, danou dilematickou situaci a o co v dané situaci šlo).
- 3) Jak jste dané dilema promýšlel/a?
- 4) Jak jste dané dilema řešil/a?
- 5) Co nebo kdo obvykle u Vás hrál/hraje roli při řešení dilemat?
- 6) Co vše nebo koho jste při řešení dilematu zohledňoval/a?
- 7) Cítil/a jste někdy negativní emoce jako např. pocit viny, lítost atp. při řešení dilematu?
- 8) Existuje něco, co by Vám mohlo při řešení dilemat pomoci?
- 9) Zabývá se služba etickými dilematy, které mohou v průběhu služby nastat? Pokud ano, jste seznámen/a s postupy, jak je řešit?
- 10) Absolvoval/a jste nějaký kurz zaměřený na etické otázky. Pokud ano, v čem byl pro Vás nejvíce přínosný?
 - a) Pokud jste se nezúčastnil/a, uveďte, z jakého důvodu. Neměl/a jste o daný kurz zájem, ale v nabídce byl, nebo jste se dosud s nabídkami podobného kurzu nesešel/a?

M. Svatošková p. p. 2019



Blanka

Příloha II.

Oblasti potřeb a dílčí potřeby, které byly z výpovědi sociálních pracovníků azylových domů analyzovány jako nejčastější (Zdroj: FROŇKOVÁ, V. Azylové domy pro matky s dětmi v České republice a potřeby cílové skupiny, které naplňují)

| | |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bydlení | <ul style="list-style-type: none">• Zhodnocení možností návazného ubytování• Pomoc s mapováním možností, kde hledat návazné ubytování• Pomoc při shromažďování dokumentů potřebných pro získání návazného ubytování |
| Péče o děti | <ul style="list-style-type: none">• Možnost zajistit bezpečné prostředí pro své děti• Posílení rodičovských kompetencí• Poradenství při hledání školských zařízení pro děti• Možnost zajistit zdravotní péči pro děti |
| Vyřizování úředních záležitostí | <ul style="list-style-type: none">• Poradenství při vyřizování dávek státní sociální podpory• Poradenství při vyřizování dávek hmotné nouze• Posílení orientace při jednání s úřady• Podpora k samostatnosti při vyřizování běžných záležitostí |
| Plánování a hospodaření s penězi | <ul style="list-style-type: none">• Naučit se hospodařit s rodinnými financemi• Vedení k samostatnosti při hospodaření s financemi |

ABSTRAKT

DVOŘÁKOVÁ, M. *Etická dilemata při práci v azylovém domě pro matky s dětmi v tísní*. České Budějovice 2020. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce Vedoucí práce D. Urban.

Klíčová slova: sociální práce, sociální pracovník, azylový dům, etika, etické dilema, etické teorie, Kantova etika

Předkládaná diplomová práce se zabývá tématem etiky na poli sociální práce v azylovém domě pro matky s dětmi. Nejprve práce obecně charakterizuje sociální práci v azylových domech. Dále popisuje význam etiky v profesi sociální práce. Další část diplomové práce se soustřeďuje na výstupy, které jsou zjištěny prostřednictvím hloubkových polostrukturovaných rozhovorů realizovaných s šesti pracovníky (sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách) v zařízení Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní v Klatovech. Čtenář se seznamuje s nejčastějšími etickými dilematy pracovníků v Domově sv. Zdislavy. Jedno z uvedených dilemat je dále rozebráno optikou Kantovy etiky.

ABSTRACT

Ethical dilemmas of working in an asylum house for mothers with children in distress

Key words: social work, social worker, asylum house, ethics, ethical dilemmas, ethical theories, Kant's ethics

This thesis deals with the topic of ethics in the field of social work in asylum house for mothers with children in distress. At first the thesis generally characterizes social work in asylum houses. Then it describes the importance of ethics in the profession of social work. The next part focuses on outputs detected through semi-structured in-depth semi-structured interviews and realized with six workers (social workers and workers of social services) in institution St. Zdislava's house for mothers with children in distress in Klatovy. The reader is acquainted with the most common ethical dilemmas of workers in St. Zdislava's house. One of the dilemmas is analyzed through the optics of Kant's ethics.